

最新客服总结话术 物业客服工作总结精辟 (通用5篇)

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，它可以明确下一步的工作方向，少走弯路，少犯错误，提高工作效益，因此，让我们写一份总结吧。什么样的总结才是有效的呢？下面是小编带来的优秀总结范文，希望大家能够喜欢！

客服总结话术篇一

二、理论联系实际，积极开展客服人员的培训工作

一个好的客服管理及服务，人员的专业性和工作态度起决定性的作用，针对13年客服工作中人员的理论知识不足的问题，2017年着重对客服人员进行了大量的培训：

- 1、培训形式多种多样，比如：理论讲解、实操、讨论等，从根本上使客服人员的综合素质上了一个台阶。
- 2、本着走出去，请进来的思想，我们组织人员对仲量联行等兄弟企业的参观学习，使我们的视野更加的开阔，管理的理念更能跟上行业发展的步伐。
- 3、积极应对新出台的法律、法规，2008年西安市新出台的最重要的一部物业管理行业的法规就是《西安市供热管理条例》，针对这一情况，商管公司领导及时安排客服人员参加了供热公司组织的条例培训，通过这次的学习，使我们的工作更加的游刃有余，同时，物业部客服在第一时间组织人员展开学习、讨论，并进行了严格的闭卷考核，使客服人员在理解的基础更加深了记忆，为08年冬季的供暖工作做了充分的理论准备，确保了冬季供暖工作的顺利开展，截止08年底未出现因供暖工作造成的投诉。

三、14年物业收费标准和停车费收费标准的年审工作如期完成

一个规范化的物业管理企业，必须做到收费工作和服务工作有法可依，严格按照物价管理部门的标准进行收费，14年4月份，积极准备了相关的资料，将蔚蓝国际大厦物业管理收费的标准进行了年审，坚决杜绝乱收费现象，维护业主的合法权益。

四、积极应对突发事件，认真做好震后维修解释工作

今年5·12汶川大地震给很多地方造成了不同程度的破坏，西安作为离汶川不远的地方，影响也很大，国际大厦也受到不同程度的损坏，震后大厦的维修工作的协调跟进由物业部客服来负责，客服人员本着对公司高度负责的态度，从一开始就跟进着维修工作，同时对受损的业主的安抚工作也由客服人员具体负责，为了兼顾公司和业主的双重利益，客服人员经常与业主进行沟通、解释，由于部分业主的不理解，工作进行得很困难，维修工作也不是很顺利，但是，大家从没有就此退缩，最终，经过近一个月的时间，维修工作顺利完成，中国教育总结网文档频道未出现业主闹事的情况，平衡了双方的利益。为了增强大家处理已经突发事件的能力，物业部客服申请购买了《陕西省公众应急指南》分发给广大业主，使大家学习应变各类突发事件的能力。

五、响应国家号召，积极在写字楼宣传节能降耗

随着科学技术的飞速发展，能源的使用越来越显得紧张，在各行各业宣传节能减排被提到了一定的高度。为了响应国家号召，物业部客服联系公司企划部制作了节能降耗倡议书并在业主中宣传，使大家养成一个良好的工作和生活习惯的同时达到节能降耗的目的。在达到节能降耗的同时，客服还根据西安地区夏天气温较高的实际情况，制作了一份防暑降温小常识分发到每位业主的手中，使大家保持着良好的工作状

态，同时也提高了大家在遇到此类问题时的应急能力。

六、后期零星交房工作有条不紊的进行

截止08年底，国际大厦写字间累计交房180套，其中a座46套，b座134套。办理装修176户，随着像xxx等大型企业的强势进驻，xxx地区的商务氛围更加的浓厚，而国际的知名度也不断提升。

七、物业收费工作逐渐步入正轨，各项费用指标按期完成

2017年的物业费收取工作对于客服来说由于出现了汶川大地震等客观情况而增加不小的难度，在面对重重阻力的情况下，物业部全体客服人员不怕困难，凭借着耐心的解释和微笑服务，使业主逐步认识到客观实际情况造成的损失不是哪个人能左右的，全年物业费用的收取累计达到99万余元，停车费、广告费等其他收入28万余元，基本完成了公司年初制定的收费目标。同时对07年的欠费用户进行了积极的催收工作，除一些接房未装修户人在外地暂时无法收取外，其他均已清缴。

八、积极联系开发商为业主办理房产，维护业主的正当权益

自2013年9月开始交房以来，物业部客服根据业主接房时间的先后，分批次的上报开发商为业主办理房产证，截止14年底累计办理蔚蓝国际房产证95户，保证业主在国际购房后的合法权益得到维护，同时也极大的提高了公司的诚信度。

九、积极配合相关部门开展工作，发挥物业服务的整体优势

物业管理主要由几大部分组成：客服，安防、工程维修、保洁，各部门之间相互配合，才能发挥物业管理的最大能量，过去的2008年，物业客服与其他几个部门的配合总结体来说还是不错的：大厦的消防安全是第一位的，每年物业部要举行一次消防演练，物业部客服本着积极负责的态度配合安防顺

利完成了08年度消防演练工作；每年的供暖也是一项比较复杂的工作，事前联系、事中跟踪处理、事后解释这些都需要工程和客服紧密的配合才能完成，由于有了大家的分工协作，确保本年度供暖工作的顺利完成。凡此种种，说明一个，集体的力量是强大的，任何工作不是某一个部门能单独完成的，通过大家的配合才会有物业部的不断进步。中国教育总结网文档频道物业部客服不仅在部门内部相互配合，同时也积极配合公司其他部门的工作，比如为提升公司的销售，配合相关部门发放公司销售宣传资料和对欠费客户的催款工作。

十、根据实际情况，适时调整保洁合同相关条款，完成15年度保洁合同的续签工作

保洁工作运行两年以来，肯定的是整体层面有了很大的提高，但是，在一些细节方面做的还是不够好，物业部客服肩负着国际大厦写字楼部分保洁的检查、监督工作，通过这一年的工作，我们也根据保洁的实际情况适时对其进行改进，在15年保洁合同的续签工作中，物业部客服发挥了重要的作用，参与了保洁合同条款、保洁质量标准以及考核的修订，尽量能发挥保洁的积极性，以求更好的完成保洁工作。

十一、业主的满意就是物业管理服务工作的最终目标

经过我们对15年的业主满意度调查统计如下，本次调查共发放调查表80份，收回78份，总结体来说业主对物业管理的总结体满意度为91%，具体分析如下：投诉接待的处理也只物业客服管理的一项重要工作，根据一年的月投诉汇总表，全年共计接待投诉130条，其中有效投诉条，集团公司投诉43条，投诉接待处理率为98。

客服总结话术篇二

20xx年即将过去，回首一年来的工作，感慨颇深，时光如梭，不知不觉中来xx物业工作已一年有余了。在我看来，这是短

暂而又漫长的一年。短暂的是我还没来得及掌握更多的工作技巧与专业知识，时光就已流逝；漫长的是要成为一名优秀的客服人员，今后的路还很漫长。

回顾当初来xx物业应聘客服岗位的事就像发生在昨天一样，不过如今的我已从当初懵懂的学生变成了肩负重要工作职责的瑞和一员，对客服工作也由陌生变得熟悉。

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；
- 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；

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。在瑞和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；

5、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。

很幸运能加入瑞和物业这个优秀的团队，瑞和的文化理念，客服部的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！

客服总结话术篇三

一、文件结构重点体现关键服务过程，加强手册的兼容性。通过以点带面促进管理和服务，并为将来体系认证做好准备。

二、文件简洁、可操作性强。手册最重要的目的是指导员工工作，引导员工提供服务，因此，在修订文件过程中，尽可能使文件简单、明了，达到可操作性强的要求。

三、尽可能使操作过程标准化、量化和具体化，力求促进公司制度化、程序化和标准化的管理理念的实现。在文件控制方面，严格按照质量管理体系文件控制程序的要求，对文件的编、审、批、发、改、废、标识、版本、保存等内容做出明确规定，便于将来公司实施体系认证时文件控制程序一次通过。

四、及时、客观的完成招标和合同管理工作

本年度完成4项招标工作和14项合同评审及签订工作，招标工作客观、公正，合同评审严谨、审核全面、签订及时。本年度组织、参与了责任范围内的绿化养护、垃圾清运、石材结晶服务的招标，并参与了空调清洗业务的招标。在招标过程

中，重点加强了拟选投标人资格和与我方服务需求相匹配的审核，侧重投标人实际经验的考察，确保供应商所提供的服务质优价廉，满足公司服务的需要。在合同管理方面，除常态外包合同的谈判、评审和签订外，本年度完成了3g房屋租赁、车位租赁和管理合同的重新修订、消防安全责任书的评审。评审过程中，重点加强了合同实施细则及附件方面的审核、修订，便于管理处日后操作及对外包商的管理，进一步规范、统一了合同术语、格式及通用标准，加强了雇佣责任和劳务责任的区分及保管和服务的区分。

五、加强了管理处外包服务的监督管理

根据外包合同的约定，并针对外包项目的特点、服务标准和服务方式，采取了不同的方式、方法进行了严格的服务质量抽查和复核，基本达到客观、公正，为保证公司支付合理费用、享受质价相符的服务提供了保障。本年度重点加强了对石材结晶养护工作的监督、检查，协调外包方对重点部位加强养护，并参与每日石材结晶质量的验收。及时协助管理处协调杀虫、绿化、保洁等有关外包方对我公司提出的问题进行整改，并参与管理处外包联席会议，完成了外包管理规程初稿。

六、完成工作计划核查工作

根据公司《计划管理规定》，每月针对公司各部门、管理处所拟定的计划完成情况进行了核查，并按时提交了核查报告。计划核查内容包括月度工作计划、会议决议、总经理批复三个方面。计划核查工作做到了公正、严格和客观，为考核计划执行人提供了有力依据。本年度核查工作主要以重点工作为主，加强了如电梯维保、消防报警系统维保、保安工作等重点服务过程工作计划的落实情况，同时，通过工作计划核查，加强了对管理处日常工作质量进行检查，并及时督导管理处对存在的问题进行整改。

七、其他工作

(一)完成了对管理处节假日安全检查和夜查

(二)完成了保洁部经理代管工作

(三)参与公司保洁、保安管理人员招聘面试工作

(四)参与奥运期间公司值班工作

(五)审核修订管理处突发事件预案并参与了管理处突发事件处理

(六)参与管理处客户满意度调查、消防演习等工作

(七)协调解决3g机房施工、运行等事宜

(八)审核管理处日常报审文件

看完了物业公司客服经理年度总结报告，希望你自己的可以做得更好。

客服总结话术篇四

一、客服主管工作

1、负责客户关系管理□crm□系统的维护管理。

2、负责管理前台及大堂的接待和投诉、收集业户意见并进行汇总分析。

3、负责制订本部门的培训和工作计划，并组织实施和考核。

4、负责社区文化活动的策划及组织实施工作。

- 5、负责大堂助理及前台的日常工作进行监督和指导。
- 6、负责向大堂助理传达管理处的工作任务及各部门与业户相关的工作安排、进度等信息。
- 7、负责业户需求信息的收集及回访工作。
- 8、负责租户的统计及管理工作。
- 9、负责参观团体的接待及策划工作。
- 10、协助做好各类增值服务项目的增癖策划、拟订工作。
- 11、协助领导搞好与周边各单位的关系。
- 12、协助做好管理处与业主住户的关系维护工作。
- 13、协助组织向同行业及所有具有先进客服管理经验的组织进行学习、参观活动。

二、客服员工作

- 1、负责对业主办理收楼、装修、出租登记、过户登记等各种手续，并及时更新业户资料。
- 2、负责接听业主的投诉电话，及时反映给予相关部门，并做好相应的投诉记录。
- 3、负责前台内务的整理。
- 4、严格控制外来人员进入办公区域。
- 5、协助管理处办公室做好办公接待事务及一些会务接待工作。
- 6、职责范围内代理业主收发信件并认真做好信件收发记录，

将信件及时转交业主或邮递员。

7、完成领导交待的其它任务。

物业客服职责

1、负责物业管理费收费通知单的发放和费用的催缴工作；

2、负责收集辖区内用户资料，做好用户档案的管理；

4、负责业主/住户来信、来访、投诉等处理工作，及时做好回复、跟踪、检查工作；

6、负责做好辖区内对业主/住户的宣传工作，调查工作；

7、对辖区内举行的各种活动进行现场管理；

8、对辖区内外的公共设施、消防设施、环境卫生、广告宣传海报进行监督管理；

9、负责用户进出货物的监督管理；

10、执行公司的各项管理规章制度。

客服主管岗位职责

主管报告上级：物业总经理。

督导下级：客服前台/客服助理。

联系部门：项目管理内各部门。

客服总结话术篇五

20xx年度，我客服部在公司领导的大力大举支持和各部分的

连合相助下，在部分员工积极事变下，认真学习物业管理根本知识及岗亭职责，热情欢迎业主，积极完成领导交办的各项事变，管理手续及时、办事殷勤，报修、投诉、回访等业务办事经心积极鞭策处理惩罚妥善，顺遂完成了年初既定的各项目目标及筹划。

克制到20xx年12月19日共管理交房手续312户。管理二次装修手续171户，二次装修验房126户，二次装修已退押金106户。车位报名218户。

以下是紧张事变任务完成环境及阐发：

一、一样平常欢迎事变

逐日填写《客户办事部值班欢迎记录》，记录业主来电来访投诉及办事事项，并和谐处理惩罚结果，及时反馈、电话回访业主。累计已达上千项。

二、信息公布事变

本年度，我部共计向客户发放种种书面关照约20多次。运用短信发器发送关照累计968条，做到关照拟发及时、细致，表述清楚、用词正确，同时积极共同关照内容做好相干表明事变。

三、业主遗漏工程投诉处理惩罚事变

20xx年8月18日之前共发出86份遗漏工程维修事变接洽单，开辟公司工程部维修完成回单28份，完成率32%。8月18日以后共递交客户投诉信息日报表40份，投诉处理惩罚单204份。开辟公司工程部维修完成回单88份，业主投诉报修维修率43%。我部分回访78份，回访率89%，工程维修满意率70%。

四、地下室透水变乱处理惩罚事变

20xx年8月4日地下室透水变乱共造成43户业主财产损失。在公司领导的指挥下，我客服部第一时间接洽业主并为业主盘货受损物品，过后又积极参加共同与业主会商，并发安排换物品及折抵补偿金。

五、入户办事意见观察事变

我部分事恋职员在完成一样平常事变的同时，积极走进小区业主家中，搜集种种客户对物业管理进程中的意见及发起，不绝进步世纪新筑小区物业管理的办事质量及办事程度。

克制到20xx年12月19日我部分对小区入住业主举行的入户观察走访38户，并发放物业办事意见表38份。观察得出小区业主对我部分的欢迎事变的满意率达90%，欢迎电话报修的满意率达75%，回访事变的满意率达80%。

六、创建健全业主档案事变

已美满及更新业主档案312份，并连续增补整理业主电子档案。

七、帮忙当局部分完成的事变

帮忙三合街派出所对入住园区的业主举行生齿普查事变。

为10户业主管理了户口迁入手续用的社内户口变动证明。

八、培训学习事变

在物业公司杨司理的多次亲身现场引导下，我部分从客服职员最根本的形象创建，从物业管理最根本的见解，到物业职员的雷同本领，到物业管理的各个环节事变，再连合相干的执法规矩综合知识，举行了较为体系的培训学习。

部分员工由一个头脑认识不敷、对事变没有豪情的步队引导

成一个对公司布满向往，对行业生长和自身生长布满盼望的团队；把部分员工由一个对物业管理知识把握空缺培训成一个具肯定物业管理知识的团队。

事变中存在的不足、发明的题目及碰到的困难总结如下：

一、由于我部分均未颠末专业的物业管理培训，关于物业方面的知识仍需体系学习，办事范例及雷同本领也要进一步加强。

二、业主各项遗漏工程的'事变跟进、反馈不足及时；

三、物业各项用度收取机遇、方法、要领不足美满；物业费到期业主催缴1户，未交1户。水电费预交用度不足业主49户，未交7户。

四、客服事变压力大，员工身材素质及自我生理调治本领需不绝进步。

五、客服事变内容噜苏繁复，急需科学正规的事变流程来范例并公道运用先辈的管理软件来进步事变服从，简化的事变难度。

六、对小区的精力文明建立，像开展种种情势的宣传及构造业主的娱乐活动事变上尚未构造开展起来。

日后事变的积极方向及事变假想：

我部分在做好收费及一样平常事变的底子上，继承加强员工的培训和引导，进一步明白各项责任制，强化部分事变规律和办事范例，并根据目标、预算和事变筹划及时做好各项事变。

一、对部分员工事变范畴、内容进一步细化、明白；

二、加强培训，包管部分员工胜任相应岗亭，不绝进步办事质量；

三、强化部分事变规律管理，做到事变严谨、规律严正；

四、加强对各项信息、事变状态的跟进，做到各项信息流畅、正确。

五、通过部分的一样平常事变摆设和生理调试本领学习，营造成“在事变中熬炼，在熬炼中生长”的氛围，让部分员工有种“告急但又不会感觉压力太大”的充实感和被器重的成绩感。

六、积极学习科学正规的事变流程范例，公道运用先辈的管理软件来进步事变服从。

七、做好小区的精力文明建立，开展种种情势的宣传事变，并定期构造业主的文娱活动。同时积极开展并做好各项有偿办事事变。

综上所述□20xx年，我部分事变在公司领导的尽力支持，在各部分的大力大举共同以及部分员工的共同积极下，固然取得了肯定的结果，但还没有完全到达公司的要求，离先辈物业管理程度标准尚有一段间隔，我们以后肯定加强学习，在物业公司司理的直接领导下，依据国度、山东省、临沂市当局有关物业管理的政策、规矩及世纪新筑小区《临时管理规约》为业主提供范例、快捷、有效的办事，认真做好欢迎事变，为业主创造精美、舒服的生存、休闲氛围，提拔物业的办事品格。