

# 2023年客服季度工作总结和计划 客服季度工作总结(汇总7篇)

计划可以帮助我们明确目标、分析现状、确定行动步骤，并在面对变化和不确定性时进行调整和修正。因此，我们应该充分认识到计划的作用，并在日常生活中加以应用。那么下面我就给大家讲一讲计划书怎么写才比较好，我们一起来看看吧。

## 客服季度工作总结和计划篇一

在这个经济繁华的年代，人民的生活水平也极度的提高了，物业也要加强防范意识，我一直尽职尽责的做好本分工作，以下是我的总结：

一、由于我们的操作不合理和住户的违规使用，导致新年期间富康花园小区13栋209房被污水入浸，污水延伸到一楼商铺，给业主和商家都造成了很大的损失，管理处工作人员忙得不可开交，业主也是抱怨满腹。在公司的支持和管理处工作人员共同努力下，经一个多礼拜的努力，此事终于得到了圆满的解决，业主还拿出现金给我处工作人员慰劳。

二、市场环境的变化，导致我们管理处秩序维护员短缺，给小区的治安防范带来了挑战，由于人员的不足，致使两户住户的门锁被撬，虽未损失什么贵重物品，但说明了人员稳定的重要性。管理处上报公司，经对工资和人员做了相应的调整后，小区到目前为止，没有再发生过上述问题，确保了小区治安的稳定性。

三、蝶恋花西餐厅占用小区的消防通道长达三年之久，造成业主对管理处的抱怨，也带来了消防隐患，经管理处多次协商、调节，并借用执法部门的整治时机，成功的让蝶恋花西餐厅归还了长期占用的消防通道，还提高了对消防的认识。

此举得到了业主的好评，消除了安全隐患。

四、人员紧缺，招聘时不能择优录取，有些员工私心较重，素质不过硬，给公司的声誉带来了一些负面的影响，经管理处与业主沟通，虽能得到理解，但是不可否认，这种行为应该胎死腹中，不能盟发。否则将会给公司带来毁灭性的打击。因此我们接下来的重任是一定要加强对员工的素质培训，提高个人的荣辱观，体现物业管理人的真正价值。

五、管理处积极响应公司的号召，制定有偿服务价格表，并率先在富康花园实施，虽有少数业主持有不同的意思，但经过沟通后，都欣然接受了这一事实。到目前为止运行状况良好，此举不是为了增加公司的收入，而是规范了物业管理服务的范围。确认了业主和物管各自的责任。

六、小区已成立8年之久，加上地下管网小很容易堵塞，管理处就按照年前制定的操作流程，历时一年的流程操作，现已无任何问题，管网畅通，还给了小区业主一个舒适卫生的生活环境，得到了公司和业主的好评。

七、因为有了xx年成功分享芒果的经验，10年我们在芒果的管理和分享的过程中都做的得心应手，让小区的业主再一次享受了自己的节日—芒果节。看小区业主们分享着芒果盛宴，让我们深深的感触到，只有真心的付出，才会收获满意的微笑。物业管理艺术的决巧就是看我们怎样去勾勒。

八、楼宇天台的年久失修，暴露出了安全隐患，管理处工作人员扛着沉重的焊机，攀爬于每个楼道，经一个礼拜的努力，终于划上了圆满的句号。小区东西门的破损和当初的设计不合理，让小区业主饱受烈日和雨水之苦，管理处决心改善其薄弱环节，投入大量的人力物力，进行改建，让以前的过关变成了现在的回家，也彰现了我们物业公司服务的本质。

九、小区单元楼的门禁系统，是业主与管理处之间的畔脚石，

多年来一直得不到有效的解决。管理处与业主进行反复的沟通，得到了大多数业主的认同，并同意由管理处牵头进行联系，共商门禁改造计划。此工程到目前为止，已成功的完成两栋楼宇的改造，投入使用后运行良好。管理处对已安装好的业主进行了回访，得到的答复是：“我家小孩到晚上9点了还到楼下去按自家的`对讲机，让我们在家听对讲里面发出来的音乐，笑死人了”。

## 客服季度工作总结和计划篇二

在第二季度初步完善的各项规章制度的基础上, 第三季度的重点是深化落实, 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。

### 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\_\_月份,完成了\_\_#、\_\_#的收楼工作;同时,又完成了部分\_\_\_\_区回迁楼(\_\_#--1、2单元)收楼工作。

## 八、“情系青海玉树地震”组织开展募捐活动

在得知青海玉树地震的消息后,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,今年公司加大了对中秋节期间园区装点布置的力度,在小区\_\_\_\_门及\_\_\_\_区各大堂内购置了各种装饰品。

## 十、业主座谈会

在中秋前夕,组织进行了第三季度一度的业主座谈会。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,在第三季度的工作基础上,第四季度我们满怀信心与希

望,在新的季度里我们坚信,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。