

最新客服个人工作总结 物业客服部个人工作总结(实用8篇)

总结的选材不能求全贪多、主次不分，要根据实际情况和总结的目的，把那些既能显示本单位、本地区特点，又有一定普遍性的材料作为重点选用，写得详细、具体。相信许多人会觉得总结很难写？下面是小编带来的优秀总结范文，希望大家能够喜欢！

客服个人工作总结篇一

我通过这一年的学习与工作，工作的方式、方法都有了较大的进步，现将一年年多来的工作状况总结如下：

由于客服部的工作是直接面对本小区业主，所以客服部是小区物业公司形象最为重要的一个部。也正由于如此，公司制定了“每天让您满足”的效劳宗旨和一切为了顾客、一把手亲自抓、一票拒绝制度、一丝不苟态度、一抓究竟作风的“五个一”质量文化准则。客服治理员的日常工作主要有：接待业主来访；处理业主投诉；处理业主报修的联系、跟进、回访工作。

由于感到自己的学问、力量和阅历与自己的岗位有肯定的距离，所以总不敢掉以轻心，一年多来不断加强在专业学问方面的学习，在这方面公司也加强了对专业学问的培训和考试等方式，使我们在工作中能够敏捷运用相关的专业学问，这样下来在业务水平方面确实有了肯定的进步。

经过不断的学习、不断积存阅历、学问，均已具备了肯定的工作力量，能够自行处理日常工作中的各种问题。能够以正确的态度对待各项工作任务，喜爱本职工作，认证努力贯彻到实际工作中去。积极提高自身各项业务素养，争取工作的主动性，努力提高工作效率和工作质量。

通过对这音多工作的总结，着实发觉了一些问题和不住，主要表现在：

（一）由于最初对物业治理专业不是很了解，很多工作都是边干边摸索，以致有时工作起来不能游刃有余，工作效率有待进一步提高。

（二）有些工作还不够细，一些工作协调不是非常到位。

（三）相关的专业理论水平还不能全打到刚公司对一名合格治理员的要求。对于物业公司最重要的工作之一就是收缴物业费，每年我们对物业费都有优待政策，这样一来可以提高物业费的`收缴率，是对我们公司效劳质量的衡量，更是业主对我们所做工作是否满足的表达。

（四）修理墙体发霉也是我们上班年的工作重点之一。因此物业公司的领导和地产负责人分析了主要缘由：一方面是冷桥现象，再就是是墙体阴水造成的。因此制定了修理方案：我们客服部接到报修墙体发霉的电话第一时间先给地产负责人回报状况，较为重要的地产负责人回亲自去看，分析状况，安排修理人员准时处理，尽量做到让业主满足。

今后在工作中把提高物业治理学问、效劳态度、工作水平作为重点。不断加强学习，拓宽学问面，努力学习物业治理学问和相关法律常识。

加强对物业公司进展的了解，加强四周环境、同行业进展的了解和学习，要对公司的统筹规划，但前状况做到心中有数；更要注意本部门的工作作风建立，加强治理，团结全都，勤奋工作，形成良好的部门工作气氛。不断改良对业主、其他部门的效劳水平及支持没协作力量。

我将以饱满的热忱效劳好业主，维护好公司利益，积极为业主供应优质的效劳，为公司创更高价值造，力争取得更大、

更优异的工作成绩。

客服个人工作总结篇二

作为一般的物业客服专员，我的客服工作职责主要是熟识和把握物业治理方面的法规、制度、政策、不断提高、更新自己的学问构造，与时俱进的跟上物业治理进展方向；其次是将学到的理论学问用于指导自己的实际客服工作，尽最大努力处理好，协调好企业与业主之间的关系；尽职尽责的做好每一项客服工作，始终保持好的精神状态，坚持效劳为主、治理为辅的思，取信于业主，保持公司良好的形象。身为公司的一份子，这是我必需做到的。

在客服工作中，总结出一套客服工作阅历

1首先应当给投诉者或者纠纷者作“降温”的思想客服工作

2分析、调查问题的缘由

4最终固然是详细方法的落实。并总结每次处理阅历为日后的处理像类似问题做根底。

5投诉、纠纷处理回访，可以让我们客服的客服工作得到业主的确定，同时也能缩进我们客服与业主的关系，便利日后物业治理客服工作开展。

在此根底上，建立了实现客服工作零缺陷的9步骤：

1、要求明确：业主不总是对的，但永久是最重要的；完全满意客户的需求，并以此作为客服工作的动身点和归宿。

2、预防在先：充分做好到达要求的各种预备，积极预防可能发生的问题。

- 3、一次做对：实施中要第一次做对，不能把客服工作过程当试验场。
- 4、责任到位：把效劳质量目标分解，并落实到各部门、各岗位直至个人，按规划分步实施。
- 5、强化培训：对自己进展理念灌输、学问教育、技能培训。
- 6、严格检查：实行个人自查、主管/经理督查、行政治理中心考察；并分析结果，以明确问题、缘由、责任。
- 7、循环检讨：定期对效劳中存在的问题(尤其是业主投诉)准时订正，并制定相应的预防措施。
- 8、整合组织：在直线型组织架构的根底上，以客户满足为中心，完善“第一责任人”制度，加速信息沟通的速度，突出全面质量治理的思路。
- 9、标准操作：进一步完善操作标准。

“物业零缺陷”的实施将进一步提高效劳质量、提升公司的品牌形象，稳固物业市场。

零埋怨无投诉其实是每个企业的一个愿景，也是我们客服企业的愿景，也是我的一个愿景。真正能够到达这样的企业可以说没有，由于消费者的心理和行为是公司难以确定的，公司可以通过努力来增加自己效劳的质量，这样只是能够提高客户满足度，但却无法打算客户满足度。零埋怨无投诉是公司追求的目标，他要求公司能够完完全全地为消费者效劳，消费者就是上帝，这句话肯定要时刻记在心中。

总体来说，一个企业能否生存下去，就是看企业的客户对企业的支持状况怎么样？这个支持状况是由客户满足度来直接影响的，所以在新的一年里，我想可以通过自己良好的效劳，

好筹划的客户回访来增加客户满足度。而公司也靠着优质的产品和效劳向着“零埋怨无投诉”目标进展。

客户满足度是衡量一个公司效劳质量的最重要的标准，可以经过个人对客户满足度的调查，发觉客户满足是一种心理活动，是客户的需求在被满意后的愉悦感。对于顾客来说，他花了肯定的代价，需要到达肯定的目的，假如我们客服供应给他的产品、效劳等有很大一局部不是他所的，那怕你的价格比别人低，可能也不能提高他的满足度。所以客户满足度是衡量客户满足度的量化指标，由该指标可以直接了解企业、产品或效劳在客户心目中的满足度级别。

身为公司的一员，我将遵守己任，不断提高自己，在日常客服工作中仔细学习、取长补短仔细完成领导安排的客服工作。感谢！

客服个人工作总结篇三

劳碌的xx年马上过去。回首一年来的工作，感慨颇深。这一年来我在公司各级领导的关怀和支持下、在效劳中心全体人员的积极努力协作下、在发觉、解决、总结中渐渐成熟，并且取得了肯定的成绩。

□

自xx□9年3月推出“一对一管家式效劳”来，在日常工作中无论遇到任何问题，都能作到各项工作不推诿，负责究竟。不管是否属于本岗位的事宜都要跟踪落实，保证公司各项工作的连贯性，使工作在一个良性的状态下进展，大大提高了我们的工作效率和效劳质量。依据记录统计，在“一对一管家式效劳”落实的同时，还参与公司组织的各类培训。主要针对《客户大使效劳标准》、《交房接待人员效劳标准用语》、《仪态礼仪》、《谈吐礼仪》、《送客礼仪》、《接听礼仪》、〈举止行为〉、等进展培训。培训后还进展了现场模

拟和日检查的形式进展考核，如“微笑、问候、标准”等。我们依据平常成绩到月底进展奖惩，使我的效劳水平有了较大的提高，得到了业主的认可。

□

随着新《物业治理条例》的公布和实施，以及其它相关法律、法规的日益健全，人们对物业公司的要求也越来越高。物业治理已不再满足于走在边缘的现状，而是朝着专业化、程序化和标准化的方向迈进。在对小区的日常治理中，我们严格掌握、加强巡察，发觉小区内违章的操作和装修，我们从治理效劳角度动身，善意劝导，准时制止并给出合理化建议，并且同公司的相关部门进展沟通，制定了相应的整改措施，如私搭乱建佛堂、露台搭建阳光房等，一经发觉我们立刻发整改通知书，令其马上整改。

专业学问对于搞物业治理者来说很重要。实践中缺乏阅历。市场环境逐步形成，步入正轨还需一段很长的时间。这些客观条件都打算了我们从业人员需不断地学习，学习该行业的法律法规及动态，对于搞好我们的工作是很有好处的。

客服是与业主打交道最直接最频繁的部门，员工的素养凹凸代表着企业的形象，所以公司始终不断地搞好员工培训、提高我们的整体效劳水平，我们培训的主要内容有：

（一）搞好礼仪培训、标准仪容仪表

良好的形象给人以赏心悦悦目的感觉，物业治理首先是一个效劳行业，接待业主来访，我们做到热忱周到、微笑效劳、态度和气、这样即使业主带着心情来，我们的周到效劳也会让其消减一些，以便我们帮忙业主解决这方面问题。前台效劳人员必需站立效劳，无论是公司领导还是业主见面时都要说“你好”，这样，即提升了客服的形象，在肯定程度也提升了整个物业公司的形象，更突出了物业公司的效劳性质。

（二）搞好专业学问培训、提高专业技能

除了礼仪培训以外，专业学问的培训是主要的。公司还定期给员工做这方面的培训。主要是结合《苏州市住宅区物业治理条例》、《苏州工业园区住宅物业治理方法》、《住宅室内装饰装修治理方法》等法律、法规、学习相关法律学问，从法律上解决实际当中遇到的问题，清晰明白物业治理不是永久保修的，也不是交了物业治理费物业公司就什么都负责的’，公司还拿一些经典案例，大家共同探讨、分析、学习，发生纠纷物业公司担当多大的责任等。都需要我们在工作中不断学习、不断积存阅历。

20xx年将是崭新的一年，随着我们效劳质量的不断提高，小区入住业主的增多，物业将会向着更高、更强的目标迈进，客服全体员工也将会一如既往的保持高涨的工作热忱，以更饱满的精神去迎接新的一年，共同努力为我们万科物业公司逸庭效劳中心谱写崭新辉煌的一页！

20xx年我们的工作规划是：

一、针对20xx年满足度调查时业主反映的状况进展跟进处理，以便提高20xx年入住率。

三、推行《客户大使效劳标准》、《交房接待人员效劳标准用语》、《仪容仪表》、《谈吐礼仪》、《送客礼仪》、《接听礼仪》、《举止行为》，提高员工素养及效劳水平。

五、全力做好装修巡查工作，合理安排相关人员巡察，做到准时发觉准时处理。

客服个人工作总结篇四

转瞬间□20xx年在我们忙碌的工作中已经过去。

回首20xx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：

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。

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。

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。

根据年初公司下达的收费指标，积极开展xx□xx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。

如期完成xx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——xx区首次入户抄水表收费工作。

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。

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。

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。

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xx门及xx区各大堂内购置了圣诞树及其各种装饰品。

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20xx年的工作基础上[]20xx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“的努力”完成公司下达的各项工作指标。

物业客服部培训总结

客服部个人总结

公司客服部门年度个人工作总结

客服部月度工作总结

物业财务年度个人工作总结

物业员工年终个人工作总结

客服个人工作总结篇五

今年，客服部得到了公司领导的大力支持和关注。在经理的倡导下，“客户至上，诚信为人，用心做事”的理念已经深入人心，融入每一个客服工作人员的日常工作。回顾这一年的工作，客服部取得了一些成果，也有一些不足。以下是客服部一年来的工作总结：

客服部在初步完善各项规章制度的基础上，根据领导的指示，不断学习和掌握相关法规和服务收费标准，熟悉小区业主及设施、设备的基本情况。致力于全心全意提高团队配合协作意识，在公司领导的带领下朝着服务创优的目标不断进发，并取得了广大业主的支持和赞扬。

客服部自觉接受品质部的培训与考核，掌握客服部基本作业程序，在学习与工作中培养高度的责任感和敬业精神，力争工作认真细致，对业主家维修事项积极与施工单位联系，同时及时反馈回访业主。

每月完成一次对空置房的巡检与记录工作，发现设备设施及处理隐患xxx起，纠正违规、违反装修管理规定，在日检责任区内情况时下发整改通知xx份，其中包括，装修垃圾堆放、责任区域内卫生、业主占用公共区域、业主私自改动设备设施、空调机位杂物堆放和悬挂广告条幅等情况。

负责跟进园区防水报修维修处理工作，现场漏水情况查看并作整理记录，通知施工单位维修处理各类渗水、漏水共计xx户，其中维修产生损失并要求恢复及赔偿客户已上报部门经理逐级上报妥善处理解决。责任区域内土建水暖报修联系处理工作随时与施工单位沟通，处理率达到xx%以上，其余为业主在装修过程中自留隐患造成，已做好业主沟通解释处理工作。

业主的满意就是xx服务的`终极目标，在工作中磨砺塑造自我性格，提升自身心理素质。对于社会工作经验不丰富的我而言，工作中不免遇到各种各样的阻碍和困难，但在领导和同事的帮助和关怀和包容下，尤其是丁经理的悉心教导下，敢于挑战，性格也进一步沉淀下来很多。工作生活中体会到了细节的重要性。细节因“小”而常被忽视，常使人感到繁琐，无暇以顾。所以更要时刻牢记领导强调的“服务细化，从细节中产生回报与效益”。

今后我会继续加强学习管理的基本条例，了解掌握相关法律法规。加强文案、表格数据等基本工作技能，熟悉了解相关xx管理案例解析。进一步改善自我性格，提高工作耐心度，更加注重细节，加强工作责任心和培养工作积极性。多与领导、同事沟通学习，取长补短，提升能力，跟上公司前进步伐。

客服个人工作总结篇六

忙碌的即将过去。回首一年来的工作，感慨颇深。这一年来我在公司各级领导的关心和支持下、在服务中心全体人员的积极努力配合下、在发现、解决、总结中逐渐成熟，并且取得了一定的成绩。

自3月推出“一对一管家式服务”来，在日常工作中无论遇到任何问题，都能作到各项工作不推诿，负责到底。不管是否属于本岗位的事宜都要跟踪落实，保证公司各项工作的连贯性，使工作在一个良性的状态下进行，大大提高了我们的工作效率和服务质量。根据记录统计，在“一对一管家式服务”落实的同时，还参加公司组织的各类培训。主要针对《客户大使服务规范》、《交房接待人员服务规范用语》、《仪态礼仪》、《谈吐礼仪》、《送客礼仪》、《接听礼仪》、〈举止行为〉、等进行培训。培训后还进行了现场模拟和日检查的形式进行考核，如“微笑、问候、规范”等。我们根据平时成绩到月底进行奖惩，使我的服务水平有了较

大的提高，得到了业主的认可。

随着新《物业管理条例》的颁布和实施，以及其它相关法律、法规的日益健全，人们对物业公司的要求也越来越高。物业管理已不再满足于走在边缘的现状，而是朝着专业化、程序化和规范化的方向迈进。在对小区的日常管理中，我们严格控制、加强巡视，发现小区内违章的操作和装修，我们从管理服务角度出发，善意劝导，及时制止并给出合理化建议，并且同公司的相关部门进行沟通，制定了相应的整改措施，如私搭乱建佛堂、露台搭建阳光房等，一经发现我们马上发整改通知书，令其立即整改。

专业知识对于搞物业管理者来说很重要。实践中缺乏经验。市场环境逐步形成，步入正轨还需一段很长的时间。这些客观条件都决定了我们从业人员需不断地学习，学习该行业的法律法规及动态，对于搞好我们的工作是很有益处的。

客服是与业主打交道最直接最频繁的部门，员工的素质高低代表着企业的形象，所以公司一直不断地搞好员工培训、提高我们的整体服务水平，我们培训的主要内容有：

1、搞好礼仪培训、规范仪容仪表

良好的形象给人以赏心悦悦目的.感觉，物业管理首先是一个服务行业，接待业主来访，我们做到热情周到、微笑服务、态度和蔼、这样即使业主带着情绪来，我们的周到服务也会让其消减一些，以便我们帮助业主解决这方面问题。前台服务人员必须站立服务，无论是公司领导还是业主见面时都要说“你好”，这样，即提升了客服的形象，在一定程度也提升了整个物业公司的形象，更突出了物业公司的服务性质。

2、搞好专业知识培训、提高专业技能

除了礼仪培训以外，专业知识的培训是主要的。公司还定期

给员工做这方面的培训。主要是结合《住宅室内装饰装修管理办法》等法律、法规、学习相关法律知识，从法律上解决实际当中遇到的问题，清楚明白物业管理不是永远保修的，也不是交了物业管理费物业公司就什么都负责的，公司还拿一些经典案例，大家共同探讨、分析、学习，发生纠纷物业公司承担多大的责任等。都需要我们在工作中不断学习、不断积累经验。

将是崭新的一年，随着我们服务质量的不断提高，小区入住业主的增多，物业将会向着更高、更强的目标迈进，客服全体员工也将会一如既往的保持高涨的工作热情，以更饱满的精神去迎接新的一年，共同努力为我们物业公司逸庭服务中心谱写崭新辉煌的一页！我们的工作计划是：

- 1、针对xx年满意度调查时业主反映的情况进行跟进处理，以便提高xx年入住率。
- 2、继续规范各项工作流程，认真贯彻执行各岗位的岗位职责
- 3、推行《客户大使服务规范》、《交房接待人员服务规范用语》、《仪容仪表》、《谈吐礼仪》、《送客礼仪》、《接听礼仪》、《举止行为》，提高员工素质及服务水平。
- 4、全力配合各部门做好房屋交付工作。
- 5、全力做好装修巡查工作，合理安排相关人员巡视，做到及时发现及时处理。

时光如梭，不知不觉中来服务中心工作已有一年了。在我看来，这是短暂而又漫长的一年。短暂的是我还来不及掌握的工作技巧与专业知识，时光已经流逝；漫长的是要成为一名优秀的客服人员今后的路必定很漫长。

客服个人工作总结篇七

20xx年对于xx物业来说，可以说是成长的一年，发展的一年，我们在不断改进和完善各项管理机制的一年。在这当中，物业客服部的工作得到了公司领导的关心与支持，同时也得到了各兄弟部门的大力协助，经过全体客服工作人员一年来的努力工作，各项工作制度不断得到完善和落实。‘服务至上，用心做事’的理念铭刻在每一位客服工作人员的脑海，新年已至，回顾一年来的客服工作，有得有失，现将一年工作总结如下：

本年度客服部8名员工中有6位工龄在半年以内，也是企业的新鲜血液，在加入本部后，以最短的时间内，掌握本部工作程序，以最快的速度适应岗位工作，客服部员工认真学习岗位知识，及时解答业主疑问。年度接待来电来访万余次，客服员登门走访业主200余户，投放各类通知20余份。截止20xx年12月底，办理接房8483户，办理装修6976户，现小区在住人数3500余户。

本年度物业费收缴情况；现1，2，3期物业费用收取的日期，分为四个阶段，给物业费的收取增加了一定的难度。进入8月份以来，客服部对拖欠物业费的业主进行了电话提示的催缴工作，要求业主以汇款和柜台结算的方式进行缴纳物业费用，对现居住在小区恶意拖欠物业费的业主，进行提示，限期及停办一切服务项目的措施催缴物业费，在物业费的催缴过程中，虽然我们的客服员遭到了业主的不理解与语言攻击，但客服员都能以服务至上的工作态度为业主进行解说。截止12月底，已缴纳物业费业主6247户，占总体的75%。这个成绩是和我们每一位客服员的努力分不开的。

为了保证小区业主能够正常乘坐班车，杜绝外小区人员乘坐，浪费小区资源。客服部对业主乘车卡的发放进行了规范管理，发卡时严格核对业主信息，限一户一卡，对车卡充值的业主进行身份核对，挂失补卡等都做到了登记备案，控制了乘车

卡的外流问题。

在20xx年中，业主主要报修项为外墙渗水，飘窗进水未装修房屋有水渗入楼下，洗手间下水管漏水等问题，及门锁，窗等常见问题，走廊照明，电梯停用等。以上问题客服部都已及时上报及时派工及时给予解决，并做好回访工作。

尽管本部门总体工作取得了良好的成绩，但仍存在一些问题，为了进一步做好明年工作，现将本部门存在的问题总结如下：员工的业务素质和服务水平偏低，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。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，欠缺部门协调，跟进和报告。

20xx年工作计划和重点：

20xx年我部重点工作为，进一步提高物业费收费水平，在20_年的基础上，提高1至5个百分点，部门管理基本实行制度化，员工责任心和服务水平有显著提高，各项服务工作有序开展，业主满意率有所提高，加强部门培训工作，确保客服业务水平提高，密切配合各部门工作，及时妥善处理业主纠纷和意见建议。

同时希望能有机会到比较成熟的社区学习，掌握更好的服务意识，提高自身的专业水平。新的一年，已经到来，希望我们团队每一位珍惜在一起的和谐气氛，创造更多的惊喜与超越，更好的发挥团队精神，以“业主无抱怨，服务无遗憾，管理无盲点，工程无隐患”为工作目标，客服部全体以更饱满的精神去面对新的一年，共同努力为_物业公司谱写崭新辉煌的一页。

客服个人工作总结篇八

作为普通的物业客服专员，我的客服工作职责主要是熟悉和掌握物业管理方面的法规、制度、政策、不断提高、更新自己的知识结构，与时俱进的跟上物业管理发展方向；第二是将学到的理论知识用于指导自己的实际客服工作，尽最大努力处理好，协调好企业与业主之间的关系；尽职尽责的做好每一项客服工作，始终保持好的精神状态，坚持服务为主、管理为辅的思，取信于业主，保持公司良好的形象。身为公司的一分子，这是我必须做到的。

1首先应该给投诉者或者纠纷者作“降温”的思想客服工作

2分析、调查问题的原因

4最后当然是具体方法的落实。并总结每次处理经验为日后的处理像类似问题做基础。

5投诉、纠纷处理回访，可以让我们的客服工作得到业主的肯定，同时也能缩进我们客服与业主的关系，方便日后物业管理客服工作开展。

1、要求明确：业主不总是对的，但永远是最重要的；完全满足客户的需求，并以此作为客服工作的出发点和归宿。

2、预防在先：充分做好达到要求的各种准备，积极预防可能发生的问题。

3、一次做对：实施中要第一次做对，不能把客服工作过程当试验场。

4、责任到位：把服务质量目标分解，并落实到各部门、各岗位直至个人，按计划分步实施。

5、强化培训：对自己进行理念灌输、知识教导、技能培训。

6、严格检查：实行个人自查、主管 / 经理督查、行政管理中心考察；并分析结果，以明确问题、原因、责任。

7、循环检讨：定期对服务中存在的问题(尤其是业主投诉)及时纠正，并制定相应的预防措施。

8、整合组织：在直线型组织架构的基础上，以客户满意为中心，完善“第一责任人”制度，加速信息交流的速度，突出全面质量管理的思路。

9、规范操作：进一步完善操作规范。

“物业零缺陷”的实施将进一步提高服务质量、提升公司的品牌形象，巩固物业市场。

零抱怨无投诉其实是每个企业的一个愿景，也是我们客服企业的愿景，也是我的一个愿景。真正能够达到这样的企业可以说没有，因为消费者的心理和行为是公司难以确定的，公司可以通过努力来增加自己服务的质量，这样只是能够提高客户满意度，但却无法决定客户满意度。零抱怨无投诉是公司追求的目标，他要求公司能够完完全全地为消费者服务，消费者就是上帝，这句话一定要时刻记在心中。

总体来说，一个企业能否生存下去，就是看企业的客户对企业的支持情况怎么样？这个支持情况是由客户满意度来直接影响的，所以在新的一年里，我想可以通过自己良好的服务，好策划的客户回访来增加客户满意度。而公司也凭着优质的产品和服务向着“零抱怨无投诉”目标发展。

客户满意度是衡量一个公司服务质量的最重要的标准，可以经过个人对客户满意度的调查，发现客户满意是一种心理活动，是客户的需求在被满足后的愉悦感。对于顾客来说，他

花了一定的代价，需要达到一定的目的，如果我们客服提供给他产品、服务等有很大一部分不是他所要的，那怕你的价格比别人低，可能也不能提高他的满意度。所以客户满意度是衡量客户满意度的量化指标，由该指标可以直接了解企业、产品或服务在客户心目中的满意度级别。

身为公司的一员，我将恪守己任，不断提高自己，在日常客服工作中认真学习、取长补短认真完成领导安排的客服工作。谢谢！