

最新客服部门工作总结(优质13篇)

2. 年终总结是对自己过去一年的努力和收获进行梳理，进而为未来的发展做出合理规划的过程。提高金融服务效率是银行业的目标，以下是一些银行数字化服务的实践案例。

客服部门工作总结篇一

我校数学教研组在校教研室和学校教导处的带动以及在各成员的共同努力下，我们的教研活动开展得有声有色。全组教师坚持教育、教学理论的学习，积极参加各项教研活动和探索课堂教学新模式，认真学习先进的教育教学理论和新的课程标准，完善和改进教学方法和手段，为提高我校的数学教学质量做出了一定的贡献。

首先，每有外出参加培训学习的机会，我校总能最大限度的组织人员前往参加学习。最近几年来，我校数学组成员几乎每人都参加过多次外出培训学习。不仅有市教研室、区教研室组织的青年教师培训、骨干教师培训、数学小课题研究、全国远程教育培训等，还有部分教师参加了在我省济南、青岛等地及北京师范大学举办的各类数学培训。培训学习返回之后，学校要求每位外出学习的教师都要认真书写培训心得，并尽快组织二次培训。

其次，学期开始，教导处都将学习《新课程标准》作为第一次教研活动，而每次学习交流中都会有更进一步的教学理论升华。这学期，学校教导处统一下发了《小学数学课程标准》的重要内容，由教研组组织各组员进行了研读，边读边划边书写研读后的思考、体会。

我校数学教研组组织教研活动主要有以下几种：

(1) 主题式：发现教学过程中的问题进行研讨。我校数学教

教研组在教导处组织领导下，定于周二下午办公时间在教导处进行主题式教研活动。（除有几次因客观情况修改了时间或未能组织外）交流在这之前所确定的主题，如：如何打造高效课堂；作业的布置与检查等等。活动中既有认可也有争论，但总会有颇多的收获。活动结束后再共同确定下次交流主题，以便各位数学教师能够充分的思考准备。

（2）对比式：师徒、学科年级同课异构。我校数学教研组确定有数学教学骨干教师周国良老师带领两位新参加工作的数学教师参与数学教研，组织了多次听课、评课活动。数学教研组在教导处组织下进行了低年级组数学教师和高年级数学教师的同课异构数学教研活动，并确定老师进行了试讲。

（3）评比式：组织赛课，展示课堂教学成果。数学教研组在教导处的指导下，组织了以青年教师为主赛课活动。有时集中于中心小学进行，讲课结束后及时组织评课交流活动；有时则由教导处郑主任带领教研组成员到村小组织听课评课活动。

（4）案例分析式：组织听课后进行针对性评课。每学期至少组织两次全镇课堂教学展示课。全镇教研活动和每次赛课及课堂教学展示后，教研组都会在学校多功能教室组织全体参与教师进行案例分析交流活动。

最近几年，数学教研组在组织教研活动方面积累了越来越多的经验，教研活动有所完善和发展。而且，各成员在教研教学上也有了很大的进步，教学成绩都有了明显的提高下一步，我们将重点培养青年教师、新教师，提供更多的机会让他们参加上级组织的教研教学培训进修活动；骨干教师要心贴心、手把手的帮助新教师树立数学课堂教学理念、确定教学方法，将新老教师推向教研教学一线，展示自我，完善自我。

客服部门工作总结篇二

在今后的工作中，我会努力的继续工作，在工作中持续好和客户之间的关系，用的服务来解决客户的困难，让我用的服务来化解客户的难题。制定如下计划：

要学会把枯燥和单调的`工作做得有声有色，学会把工作当成是一种享受。

客服部门工作总结篇三

在没有进客服工作之前，总认为客服的工作很简单，就是坐在前台接电话，解决一下售后问题就行了，客服工作心得报告。在这一年中不断学习，让我深刻的体会到客服的工作是一个人与人之间沟通和交流的工作。

客服的人员代表的是用户与公司交流的窗口。作为客服人员，在工作中不要把自己放在用户的对立面。要多对顾客道歉，这不是贬低公司的形象，而是在展现公司诚信的形象凡事都要从用户的角度考虑问题，不能站在用户的对立面来解决问题，否则问题是永远都不能解决的。

在处理问题的过程中，客户当然是希望能够及时解决问题的，如果不能及时解决问题，我们应该给用户一个期限承诺，而且在这个期限中出现什么问题，应及时向顾客联系和沟通，做到让顾客满意。

如果说，服务工作是一种很辛苦的职业，那就让我们投入到这种“苦”中去锻炼自己吧，“玉不琢不成器”，终有一天，你会发现，它已使我们变得更坚韧，让我们更宽容，更丰富，同时也更美丽，其实以上这些都是我在工作中体会的，可能只接触到了客服工作的皮毛。在客服这一行里还有更多的东西需要我去摸索和学习，希望能在以后的工作中能为顾客服务得更好！

转眼间，我到客服部门工作已有一年了，在这一年的时间里，我对客服的工作有了新的认识和体会。

在没有进客服工作之前，总认为客服的工作很简单，就是坐在前台接电话，解决一下售后问题就行了。在这一年中不断学习，让我深刻的体会到客服的工作是一个人与人之间沟通和交流的工作。

客服的人员代表的是用户与公司交流的窗口。作为客服人员，在工作中不要把自己放在用户的对立面。要多对顾客道歉，这不是贬低公司的形象，而是在展现公司诚信的形象凡事都要从用户的角度考虑问题，不能站在用户的对立面来解决问题，否则问题是永远都不能解决的。

在处理问题的过程中，客户当然是希望能够及时解决问题的，如果不能及时解决问题，我们应该给用户一个期限承诺，而且在这个期限中出现什么问题，应及时向顾客联系和沟通，做到让顾客满意。

如果说，服务工作是一种很辛苦的职业，那就让我们投入到这种“苦”中去锻炼自己吧，“玉不琢不成器”，终有一天，你会发现，它已使我们变得更坚韧，让我们更宽容，更丰富，同时也更美丽。

其实以上这些都是我在工作中体会的，可能只接触到了客服工作的皮毛。在客服这一行里还有更多的东西需要我去摸索和学习，希望能在以后的工作中能为顾客服务得更好！

客服部门工作总结篇四

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

服务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。

利用每周的客服部例会时间，加强对本部门人员的培训工作。

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。

根据年初下达的收费指标，积极开展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，又完成了布置的新的任务——xx区首次入户抄水表收费工作。

客服部门工作总结篇五

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。

截止到 20xx年12月19日共办理交房手续312户。办理二次装修手续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。累计已达上千项。

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20多次。运用短信群发器发送通知累计968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8月18日之前共发出86份遗漏工程维修工作联系单，开发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，投诉处理单204份。开发公司工程部维修完成回单88份，业主投诉报修维修率43%。我部门回访78份，回访率89%，工程维修满意率70%。

四、 地下室透水事故处理工作

20xx年8月4日地下室透水事故共造成43户业主财产损失。在公司领导的指挥下，我客服部第一时间联系业主并为业主盘点受损物品，事后又积极参与配合与业主谈判，并发放置换物品及折抵补偿金。

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，不断提高世纪新筑小区物业管理的服务质量及服务水平。

截止到20xx年12月19日我部门对小区入住业主进行的入户调查走访38户，并发放物业服务意见表38份。调查得出小区业主对我部门的接待工作的满意率达90%，接待电话报修的满意率达75%，回访工作的满意率达80%。

六、 建立健全业主档案工作

已完善及更新业主档案312份，并持续补充整理业主电子档案。

七、 协助政府部门完成的工作

协助三合街派出所对入住园区的业主进行人口普查工作。

为10户业主办了户口迁入手续用的社内户口变更证明。

八、 培训学习工作

在物业公司杨经理的多次亲自现场指导下，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。

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有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1户，未交1户。水电费预交费用不足业主49户，未交7户。

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。

六、对小区的精神文明建设，像开展各种形式的宣传及组织业主的娱乐活动工作上尚未组织开展起来。

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。

七、做好小区的精神文明建设，开展各种形式的宣传工作，并定期组织业主的娱乐活动。同时积极开展并做好各项有偿服务工作。

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，依据国家、山东省、临沂市政府有关物业管理的政策、法规及世纪新筑小区《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，提升物业的服务品质。

客服部门工作总结篇六

1) 现本部门在职人员13人，部门经理1人，副经理1人，客户助理8人（目前1人休婚假），工程助理3人，其中社区文化宣传员1名，主要负责苑区社区文化宣传活动。因人手不足故借调物管部物管员一名前来协助工作。

2) 本月十四号下午一点由王玉琢经理组织所有客户助理、工程助理培训《物业承接查验办法》，通过此次培训让我们对物业承接查验所需的条件及程序有了系统的认识，此次参训同事就培训给予了高度的评价，通过本次培训使我们更加深刻的了解物业承接查验办法对物业公司的重大意义，同时为更好的做好物业接管的前期查验工作做好了铺垫。

对客户服务方面

- 1) 我中心员工每天保持良好的仪容仪表，并在每天的晨会上由当班的值班经理检查每位客户助理的仪容仪表，就仪容仪表未达到规定要求的客户助理我中心将给予的警告及处罚。同时我中心员工时刻用真诚的微笑热情的接待每一位业主，细心记录业主所反映的每一个问题，用心跟进业主反映的问题并及时回复，让业主享受到我们优质的物业服务，从而提高业主满意度。
- 2) 现对于已维修完工的维修单位，安排客服片区跟办人员做好记录，并第一时间回复业主该单位的维修情况及记录回复的具体内容、时间、回复的联系方式、业主姓名等，以便更好的服务于业主。
- 3) 本月十九号由何经理带队前往中庙参加华东区域技能大赛第一、二部分，虽然我楼盘在此部分比赛中获得了较好的成绩，但在比赛过程中也发现了其他楼盘较我楼盘优秀的地方，值得我们学习和借鉴。

社区文化方面

- 1) 本月的十号我中心组织了“开开心心做月饼，团团圆圆过中秋”活动，此次活动吸引了60多位男女老少业主的参与，让大家度过了一个快乐难忘的中秋。
- 2) 本月二十三日15:00我中心组织业主召开了第七次业主座谈会，在前六次业主座谈会召开的基础上，我司员工的服务意识、服务质量、服务效率已大大提高，解决了业主很多的困难和后顾之忧；此次业主座谈会中，业主对我司此方面工作也给予了肯定，尤其表示我司安保工作非常突出。同时，对于此次业主在座谈会上提出的棘手问题，各部门负责人都已认真细听并做好记录，待座谈会结束后，就业主提出的棘手问题一一进行跟进处理，并给予业主回复。

棘手问题汇总

1、配套设施

- 1) 接安庆有线数字电视通知将于本月24、25日在余桥新村门口办理数字电视整转业务，若未及时到场办理的，可到安庆有线电视网络中心营业大厅补办。我部已将此通知张贴于苑区。
- 2) 现两苑区可视对讲问题，目前只有山水云间11幢1单元与2单元电源机箱坏、秦潭凤舞10幢3单元将卡放在上面无反映、101幢1单元、102幢2单元主机均无法存储室号，现已联系了厂家，目前正在维修中，其他单元可视对讲均无异常且在运行中。
- 3) 现制卡机无法制卡，已返回厂家进行维修。

2、其他

- 1) 现有不少业主反映园区内主干道上和花园内有虫，严重导致业主正常生活，此问题已跟相关部门沟通，现正在跟进中。
- 2) 现有业主反映自家花园地势明显低于公共车道，致使在雨雪天气时花园内出现严重积水且阻碍了人员出行。针对此情况我中心人员已下工作业务联系单至项目部，目前正在跟进中。
- 3) 秦潭凤舞100幢1单元201业主将酒店主干道路灯撞坏一盏，现业主已赔付，路灯暂缺材料，待修复。
- 4) 秦潭凤舞10幢2单元406租户反映其自来水有异味，我部接到此问题已第一时间与自来水公司联系并对请其对秦潭凤舞苑区主管道的水进行测试并已确认无问题，我司也已将此情况反馈予业主，但其一直坚持有异味，且自备材料并付人工

费300元要求我部协助其更换水管，现正跟进处理中。

客服部门工作总结篇七

9 月份 5 项工作计划完成情况：

1、 督导团购、黄页、宽带“跨越万户县”业务发展。截止9月25日，共完成邮政局、安家财政所、商务局、海岚数控累计178部，完成团购预算68%；黄页签约5000元；完成宽带跨越发展业务量574部，各分局、网点的接入点下沉工程正在陆续开通，预算10月、11月份将形成宽带发展高潮。

2、 全面开展本地畅打签约，移动客户存量维系保有工作计划完成。本月累计签约本地畅打套餐1300余户，极大地稳定了用户，移动用户快速下滑的局面得到初步遏止。

3、 启动“渠道季”网点营业门面及互联网手机卖场装修，卖场已于9月25日开业、乡镇网点营业门面协议已签订。

4、 收集竞争商情信息，开展157话务回流策反工作。本期商情信息：通过广泛地在城区人流集中区开展路演活动，具体营销政策为：用户缴300元购手机，送200元话费（80元立即到帐，120元分12个月到帐），送自行车一辆，套餐任选，被叫免费，无保底，用户不选择来电显示则不收钱。

6、 农村刷墙广告25块预计在本月底可全部完成。

7、 迎接市公司楚总一行到郟西公司调研手机规模发展的问题，到土门、香口网点现场观看了解情况，召开前端、部分分局负责人座谈会，增强业务发展的信心。

8、 到上津分局、土门分局、观音分局检查手机规模发展落实情况、营业厅宣传落实情况，总体情况比7月初有较大改

善，横幅悬挂已到位。

9、对营业班业务办理原始工单、装机线位问题进行了调查并通报考核。

10、行风评议相关事项落实准备。

10 月份工作计划：

1、接应全市“大战一百天 打好五大仗 规模大发展”集中营销活动。

2、拓展空中充值站点，落实农村渠道“1+n”“一村一店”规划建设。

3、优化调整全业务佣金体系。

4、落实行风评议相关工作，提升营业厅服务水平。

5、做好三季度各项营销活动的考核兑现工作，督导国庆节期间业务营销。

客服部门工作总结篇八

1、督导团购、黄页、宽带“跨越万户县”业务发展。截止9月25日，共完成邮政局、安家财政所、商务局、海岚数控累计178部，完成团购预算68%；黄页签约5000元；完成宽带跨越发展业务量574部，各分局、网点的接入点下沉工程正在陆续开通，预算10月、11月份将形成宽带发展高潮。

2、全面开展本地畅打签约，移动客户存量维系保有工作计划完成。本月累计签约本地畅打套餐1300余户，极大地稳定了用户，移动用户快速下滑的局面得到初步遏止。

3、启动“渠道季”网点营业门面及互联网手机卖场装修，卖场已于9月25日开业、乡镇网点营业门面协议已签订。

4、收集竞争商情信息，开展157话务回流策反工作。本期商情信息：通过广泛地在城区人流集中区开展路演活动，具体营销政策为：用户缴300元购手机，送200元话费(80元立即到帐，120元分12个月到帐)，送自行车一辆，套餐任选，被叫免费，无保底，用户不选择来电显示则不收钱。

6、农村刷墙广告25块预计在本月底可全部完成。

7、迎接市公司楚总一行到郟西公司调研手机规模发展的问题，到土门、香口网点现场观看了解情况，召开前端、部分分局负责人座谈会，增强业务发展的信心。

8、到上津分局、土门分局、观音分局检查手机规模发展落实情况、营业厅宣传落实情况，总体情况比7月初有较大改善，横幅悬挂已到位。

9、对营业班业务办理原始工单、装机线位问题进行了调查并通报考核。

10、行风评议相关事项落实准备。

10月份工作计划：

1、接应全市“大战一百天打好五大仗规模大发展”集中营销活动。

2、拓展空中充值站点，落实农村渠道“1+n”“一村一店”规划建设。

3、优化调整全业务佣金体系。

4、落实行风评议相关工作，提升营业厅服务水平。

5、做好三季度各项营销活动的考核兑现工作，督导国庆期间业务营销。

客服部门工作总结篇九

3、下单：将客户要求，和注意事项在内部委单上写清楚，转交到单证那里；

4、信息录入：将明细录入表格中，方便查找；

5、每天的货量做成报表；

6、跟踪：每天查看调度发布的跟踪表，将信息告诉客户；

9、对账：每月跟单证对好明细，在跟客户对账，确认好费用后第一时间开票；

10、应收款：每月配合财务跟客户确认未收款；

12、顾客满意程度的统计分析工作；

13、客户档案时时更新；

14、每月运作统计分析。

客服部门工作总结篇十

我从20__年__月__日__物业正式成立后，接管__物业客服部客服领班工作，负责客服组、清洁组、维修组的管理工作。历时__个月，从摸索到熟悉，边做边学，在我前进的。每一步中，都得到了公司领导和同事的热情相助，得到了大多数住户的支持与认可。在这__个月来，我们面对了很多压力，克服

了很多困难，但我们却非常愉快和充实。因为我们有一只高素质的队伍，有一群热情、愿奉献的物业管理人。我们扎实工作，勤奋敬业，协调各方，周到服务，完成了各级领导交办的各项工作任务。具体情况如下：

管理处员工统一着装，挂牌上岗。对住户、客户服务按中心要求规程操作，贯彻礼貌待人、化解矛盾、微笑服务，适时赞美等工作规程。员工按时上下班，打考勤，请假需经班组及主管批准。员工分工明确，工作内容落实到人，熟知岗位职责、工作标准、工作规程。

认真书写各项工作日志，文件、记录清楚。建立了清洁、维修日巡检表，落实交班工作记录本。客服组每周二下午召开一次周例会，在员工汇报工作的基础上，小结、点评、总结前一阶段完成的工作任务，同时布置新的工作任务，宣传中心例会规定，提出明确要求，及时上报主管，请示工作。每月对住户来电来访进行月统计。接待来电来访共计__件，其中住户咨询__件，意见建议__件，住户投诉__件，公共维修__件，居家维修__件，其它服务__件，表扬__件。办理小区__门禁卡__张，车卡__张，非机动车__张。建立完善的档案管理制度，对收集各类资料等文件分类归档完整，有检索目录，共计__盒。同时，初步实施了电子化管理，各种公告、通知、报告、物业费、业主信息资料，并同步建立电子档案，可随时调阅。

及时处理居家报修和公共区域的报修问题，半年居家维修服务量高达__件，公共区域__件，小区维修量大，技术人员少，要求维修工技术全面，并且还要带夜班维修工作和__日夜维修任务。维修工作人员总是默默地工作，从无怨言，从不计较个人得失。我们的__师傅总是一手肩扛梯子，一手骑自行车，从这家到那一户，从来都是热情微笑，仔细讲解和宣传维修知识。__师傅一次又一次“违规”配合业主买材料，骑电瓶车到建材市场寻找匹配的材料，从来没有申请过一次路费和人工费，在繁忙的维修工作中，分担着一部分__维修工

作，每次都是风风火火两边跑。维修师傅忙碌的身影，无数次地感动了我，各种重大维修、夜晚维修都是随叫随到，谢谢他们在自己的岗位上无怨无悔地奉献，真诚而执着地付出勤劳的汗水。

对正在装修的房屋，我们严格按房屋装修规定，督促户主按规定进行装修，装修申请、装修人员实施__卡的管理，杜绝违章情况的发生。对小区已装修业主发生房屋渗漏等情况，管理处采取几种方式帮助住户排忧解难，一方面打报告由学校集中处理，一方面报学校修建中心，一方面积极联系施工单位。针对住户反映的问题，落实维修。

建立维修巡查制度，对公共区域日常设施、设备进行保养维护，及时通知电梯、门禁公司技术人员维保、维修。对小区路灯督促全面检修，供水供电系统及时查验、修缮，排除安全隐患，对小区公共区域便民晾晒等问题及时打报告学校筹建。

监督指导小区保洁工作、制定标准操作监督流程，落实分区负责制度，定人、定岗、定工作内容，每周定期检查制度，有效地调动其积极性，促进内部和谐竞争，提升小区环境质量。

生活垃圾日产日清，装修垃圾每周一次落实清理。园林绿化工人坚持每月对小区树木进行修剪、补苗、病虫除害、施肥施水等工作。目前树木长势良好，保证小区内的绿化养护质量。

根据财务的分类规则，对于每一笔进出帐，分门别类记录在册。同时认真核实收据、钱、票记录，做好票据管理，及时上交，领用。短短7个月以来，领用收据__本，已上交__本，正使用__本，备用__本。上交现金共计：__元，其中办证制卡为__元，维修费__元，自缴物业费__元，管理费__元，垃圾清运费__元。在工资中造表扣款__月物业费合计：__元。

到目前为止，无一例漏报、错报、错钱的现象。

团结合作，共同进步，开展批评与自我批评，打造和谐、文明、团结创新的团队，提升物业服务品质，宣传物业的工作及中心的服务理念，保证畅通的沟通渠道，坚持正确的服务理念，及时向业主提供安全知识，健康常识，天气预报，温馨提示等。赢得了业主对物业管理工作的理解和支持。每月两次的定期天然气充值服务，半年共为__户业主提供服务，期间无一例钱、卡、票失误现象，在住户间建立了良好的口碑。多次为住户捡到钱包、衣物、自行车、电瓶车等拾金不昧的行为，也因此受到住户的表扬，帮业主联络钟点工等家政服务，向外联络家电、开锁等有偿服务。为业主提供一个弹琴吟唱的娱乐环境，拉近与住户之间的关系。__物业积极响应、参与集团的文化生活，组织舞蹈、唱歌等娱乐活动，目前正在积极筹备“_____舞会”活动。

本次调查共发放调查表份，收回份，总体对物业管理满意度为，其中客服满意度为，清洁满意度为，维修满意度为。经过__个月的工作，熟悉了基层管理 workflows，基本能够将所学知识与实践相结合，形成了自己的工作方式，也对中心理念有了更深刻的认识。我在工作中越来越感受到以诚待人，以诚处事，从短期看也许会给自己带来一些困扰，但从长远来看，其效果显而易见。无论是对物业领导、对同事还是对住户，诚实本身就是最大的尊重，以诚待人，才能得到真正的理解与支持。“劳酬君子，天道酬勤”。我们的业主群体属于高素质、高素养的知识群体，随着他们对物业管理工作的了解程度加深和关注度的提高，必然要求提高管理上的透明度，使物业管理行为更加规范。因此，诚信决不仅仅是个口号，而是我们发展和生存的前提。这__个月的工作，也暴露了自身存在的问题和缺陷，如在设备管理上比较薄弱，与上层沟通上欠缺力度，有待在今后工作中予以改进和学习。同时，希望能有机会到比较成熟的社区学习，掌握更多的技能，提高自身的专业水平，多与同行进行横向联系。

下半年，即将到来，决心在岗位上，投入更多的时间，更大的热情，完成上级布置的各项工作，不辜负上级领导的期望。希望我们的团队每一个人珍惜在一起的和谐气氛，创造更多的惊喜和超越，更好的发挥团队精神，以“住户无抱怨、服务无缺憾、管理无盲点、工程无隐患”为工作目标，让我们__物业随着新年悄然而至的脚步，而潜入我们广大住户的内心而努力、奋斗！“__物业，加油！”

客服部门工作总结篇十一

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：

在初步完善的各项规章制度的基础上，的重点是深化落实，为此，客服部根据的发展现状，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。

利用每周的客服部例会时间，加强对本部门人员的培训工作。

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。

根据年初下达的收费指标，积极开展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，又完成了布置的新的任务——xx区首次入户抄水表收费工作。

客服部门工作总结篇十二

我从20__年6月1日西苑物业正式成立后，接管西苑物业客服部客服领班工作，负责客服组、清洁组、维修组的管理工作。历时7个月，从摸索到熟悉，边做边学，在我前进的每一步中，都得到了公司领导和同事的热情相助，得到了大多数住呢的支持与认可。在这7个月来，我们面对了很多压力，克服了很多困难，但我们却非常愉快和充实。因为我们有一只高素质的队伍，有一群热情、愿奉献的人。我们扎实工作，勤奋敬业，协调各方，周到服务，完成了各级领导交办的工作任务，具体情况如下：

一、规范行为，强化内部管理，自身建设提高。

- 1、管理处员工统一着装，挂牌上岗。
- 2、对住户、客户服务按中心要求规程操作，贯彻礼貌待人、化解矛盾、微笑服务，适时赞美等工作规程。
- 3、员工按时上下班，打考勤，请假需经班组及主管批准。
- 4、员工分工明确，工作内容落实到人，熟知岗位职责、工作标准、工作规程。

二、规范服务

- 1、认真书写各项工作日志，文件、记录清楚。
- 2、建立了清洁、维修日巡检表，落实交班工作记录本。
- 3、客服组每周二下午召开一次周例会，在员工工作的基础上，小结、点评、总结前一阶段完成的工作任务，同时布置新的工作任务，宣传中心例会规定，提出明确要求，及时上报主管，请示工作。

4、每月对住户来电来访进行月统计。接待来电来访共计2385件，其中住户咨询155件，意见建议43件，住户投诉69件，公共维修752件，居家维修740件，其它服务26件，表扬23件。

5、办理小区id门禁卡4571张，车卡380张，非机动车张。

6、建立完善的档案管理，对收集各类等文件分类归档完整，有检索目录，共计23盒。同时，初步实施了电子化管理，各种公告、物业费、业主信息资料，并同步建立电子档案，可随时调阅。

三、房屋管理深入细致

及时处理居家报修和公共区域的报修问题，半年居家维修服务量高达740件，公共区域752件，小区维修量大，技术人员少，要求维修工技术全面，并且还要带夜班维修工作和北苑日夜维修任务。维修工作人员总是默默地工作，从无怨言，从不计较个人得失。我们的张立勇师傅总是一手肩扛梯子，一手骑自行车，从这家到那一户，从来都是热情微笑，仔细讲解和宣传维修知识。汪学林师傅一次又一次“违规”配合业主买材料（我们一般要求业主自行准备材料），骑电瓶车到建材市场寻找匹配的材料，从来没有申请过一次路费和人工费，在繁忙的维修工作中，分担着一部分北苑维修工作，每次都是风风火火两边跑。维修师傅忙碌的身影，无数次地感动了我，各种重大维修、夜晚维修都是随叫随到，谢谢他们在自己的岗位上无怨无悔地奉献，真诚地执着地付出勤劳的汗水。

四、对房屋管理维护

1、对正在的房屋，我们严格按房屋装修规定，督促户主按规定进行装修，装修申请、装修人员实施ab卡的管理，杜绝违章情况的发生。

2、对小区已装修业主发生房屋渗漏等情况，管理处采取几种方式帮助住户排忧解难，一方面打报告由学校集中处理，一方面报校修建中心，一方面积极联系施工单位。针对住户反映的问题，落实维修。

五、日常设施养护建立维修巡查制度

对公共区域日常设施、设备进行保养维护，及时通知电梯、门禁公司技术人员维保、维修。对小区路灯督促全面检修，供水供电系统及时查验、修缮、排除安全隐患，对小区公共区域便民晾晒等问题及时打报告学校筹建。

六、规范服务过程，满足清洁舒适的要求

监督指导小区保洁工作，制定标准操作监督，落实分区负责制度，定人、定岗、定工作内容，每周定期检查制度，有效地调动其积极性，促进内部和谐竞争，提升小区环境质量。

七、工作、生活垃圾日产日清，装修垃圾每周一次落实清理

园林绿化工作坚持每月对小区树木进行修剪、补苗、病虫害除害、施肥施水等工作。目前树木长势良好，保证小区内的绿化养护质量。

八、宣传文化工作方面

团结合作，共同进步，开展批评与自我批评，打造和谐、文明、团结创新的团队，提升，宣传物业的工作及中心的服务理念，保证畅通的沟通渠道，坚持正确的服务理念（有理也是无理），及时向业主提供安全知识、健康常识，天气预报、温馨提示等。赢得了业主对物业管理工作的理解和支持。

九、业主的满意就是物业管理服务工作的最终目标

经过7个月的工作，熟悉了基层管理工作流程，基本能够将所学知识与实践相结合，形成了自己的工作方式，也对中心理念有了更深刻的认识。

客服部门工作总结篇三

回顾xxxx全年的工作，我们车间以围绕安全生产、保质保量完成生产任务为前提主要做了以下几方面的工作：

在生产工作中根据生产管理部的生产计划安排，为了确保生产计划的顺利完成，不影响需方的生产安排，车间与生产管理部、仓储部、销售部，进行了密切的沟通。当生产计划需要临时变更时，面对生产上临时调整的诸多难题，车间管理人员通过与各班组长一道积极努力的配合，充分调动生产技术骨干和员工的积极性，以及时保质保量的完成生产任务。车间完成了公司及生管理部下达的生产任务，及各项生产质量技术指标，保证了销售的供货需求。

1. 车间在生产过程中各班组对自己的产品负有责任感

作为集团六家子公司中药饮片原材料的指定供应商，我们深知自己肩上担负的责任的重大，对产品工艺的稳定性和质量的均一性都提出了很高的要求。我们将书面培训方式和现场操作技能相结合，并实时的进行督促和思想教育，使员工对产品的质量和自身工作的重要性与整个集团及相关公司的利害关系有高度的认识。车间本着对消费者负责和对公司利益负责的精神，严格按生产工艺要求严格把好质量关，在批生产记录、物料标示签、中间产品流转证的基础上车间实施了物料、标签交接审核登记制度，做到人人监督、有据可查，不管是工段长、班组长都对自己所生产成品负责，配合质检员层层把关，有效的杜绝不合格的产品流入下道工序，保证了产品质量，降低了生产成本，提高了产品的市场竞争力。随着我公司对外市场的逐渐放大，车间也正在积极努力的提高自己的生产水平，以满足市场多元化的需求。

2. 稳步提升的人员竞争力

我公司现处于操作员工新老交替的关键时期，明后两年将陆续有老员工退休，车间将新员工的培养作为重点项目来抓，以满足新设备、新技术、新产能、新需求对于人员素质的基本要求，人员是企业存在的根本，专业技术人员是企业成长、发展的核心竞争力，对于新一代90后青年员工的培养才用了循序渐进的教育方法，树立正确的人生观、价值观。引导并帮助他们度过人生迷茫的择业阶段，调整积极心态，培养良好的职业素养。针对不同岗位分别培训岗位sop□相设备sop□清洁sop□维修维护保养，并以考试的形式对学习效果进行考核。

3. 新设备、新技术提升生产能力

我公司所使用生产设备均为现代中药饮片加工技术最前沿的创新科技，今年较去年又新增了qg-37气流网带干燥机一台、最新型的自控温燃油炒药机二台□tdp-600大型破碎机一台、剁刀机二台，加工小包装的多功能切片机一台、加工川芎饮片的旋料式切片机一台、磨刀机一台，使车间的加工能力在去年的基础上又提高了40%以上。通过9月份的人参加工项目的初步摸索，总结为生产设备是限制生产能力主要瓶颈，因此公司在10-11月份对人参烘干房进行改造扩建、并建设了人参净制药房、购买了大量的晾晒干燥工具、新增了人参蒸箱一台、现在筹划建设的楼顶阳光房项目将大大的降低干燥的劳动强度、节约生产时间。突破设备的瓶颈后预计明年人参的瞬时加工能力、总能力将是现在的三倍以上。为了能够满足需方对炮制品种产量需求，公司于11月份新购入了5t蒸制箱一台、多功能提取罐一台，使炮制工序的生产能力增加了一倍。随着车间新技术、新原理的生产设备的增加，在增加了产能的同时对于设备管理方面也提出了新的要求，要求员工要会使用、会维修、会保养、而且要能创新。车间对现有设备的小改进如：转盘式切药机的电机护板、剁刀式切药机的

底座等。合理的生产安排、熟练的操作技能、正确维护保养才能够完全的将设备的全部能力发挥出来，车间将通过不断地培训学习、加强现场管理、设备管理来保证生产设备安全、有序的正常运转。

4. 物料管理

不同的需方对同一品种的使用方式、质量需求、需货日期不同的这样一个问题，最终会体现在生产上。为了能够满足不同的需求，车间加强了物料的管理并与不同的质量需求相结合，严格按照生产管理部下发的生产计划和需方信息，按照药典要求并有针对性的进行生产加工，物料管理员与质检员、物料接受人员共同核对，减少误差的产生。加强了物料摆放、标示标签的管理，做到帐物相符、清晰明了。物料管理员、质检员严格监督物料平衡，出现偏差立即按照偏差处理规程执行。在严格按照gmp的物料管理执行的基础上，车间建立了物料收率统计、物料接受发放登记制度，凡是与物料管理员直接交接的物料均有签字审核。做到了接收发放有审核，出现差错有据可查、责任到人，从而增强了员工物料管理、质量管理的责任意识。

5、环境卫生

车间整体环境卫生有了很大的升，随着生产管理的日趋稳定，在完成生产任务的同时能够将环境卫生良好的保持。全年多次迎接大、小型参观数十次，面对中药饮片加工生产的特殊性，多次受到参观人员的好评。一个良好的生产环境，能够给予员工良好的工作状态，从而为完成生产任务打下基础。一个良好的生产环境，代表了一个企业的管理水平、员工素质和企业的整体形象。我们将不懈努力的保持下去，并争取做得更加好。

1. 年生产过程中认真宣传贯彻公司的各项规章制度，严格执行安全生产条例，严格按操作规程进行操作。车间向员工进

行安全教育、培训、答卷，使员工清楚的认识到了安全工作的重要性，提高员工的安全工作防范意识。同时车间加大了自检自查和处罚力度，有效的避免了各类事故的发生。另外，今年对《消防安全紧急疏散预案》、《消防安全知识》、用火、用电、节约用水等多方面安全知识进行了培训，组织人员实物、实地的进行消防演练和紧急疏散。

2. 车间对安全事故做到了齐抓共管。九月一名员工将烟火带入车间，车间配合人力资源部对当事人进行教育及严格按照人力资源管理规定执行。车间对此事高度重视，再一次对全体员工进行了安全教育培训，增强员工的安全意识。车间安全全员严格履行安全职责，做到平时多巡检巡查、有厂房、设备改造、动火的关键作业能抓住安全重点，一旦发现安全隐患的苗头，就一直采取跟踪、改进等相应的措施，杜绝安全事故的发生。车间力争做到人人讲安全，人人懂安全，人人做安全。

3. 通过车间工段、班组、安全员的细致工作，车间在本年度的安全生产基本达到了公司对车间的指标和要求。

1. 员工薪酬

车间在今年施行了工资定额制度，一改以往的按产值系数分配方式的决算方式，通过近大半年的施行，车间员工的生产积极性有了显著的提高，薪酬与每日的工作息息相关，每个员工都有了积极主动生产的动力，不劳不得，多劳多得是现在员工的普遍心态。但此种方式也有一定弊端，就是不顾质量，只求数量。车间利用现有的管理团队进行加大力度的质量监督，并提高了相应的质量问题的处罚力度，通过培训树立员工良好的工作心态、职业道德。在管理上围绕着质量第一的管理观念，以质量第一工作重心，使员工明白，一切与质量相违背的行为都是不可取的。

2. 整体素质的提升

人员是企业存才的最基本单位，是企业的未来发展的主要决定因素，是企业总体竞争力的体现，因此提高员工整体素质是车间必抓的一件大事，公司先后派遣人员到省内参加与gmp相关的培训、到延边公司参加生产管理类的培训、公文写作基础知识培训，提高了员工的管理水平。公司与摩尔拓展训练基地合作开展了一次军事化户外拓展训练，通过此次训练，达到了预期的训练目标，增强了团队凝聚力、建立高品质沟通、拓宽思维、增强员工抗压能力、解决问题的能力、团队协作能力和执行力，使我公司员工的整体素质得到明显的提升，并且员工在本次培训中挑战自我、突破自我，为自己的人生打开新的一页。此次活动受到员工的一致好评，对员工的生产生活产生了巨大的影响。

3. 丰富员工业余文化生活，增强车间凝聚力

公司于8月份举办了全厂职工的球类运动会，车间在比赛前组织员工利用个人休息时间训练，车间员工在完成生产任务的同时不畏炎热、疲倦，始终用饱满的热情为车间的荣誉而战，赛场上的运动员相互合作、相互信任、勇于拼搏、胜不骄、败不馁，很好的体现了车间员工的精神面貌，赛场外的车间员工同样以整齐、洪亮的口号为车间队加油助威，通过此次运动会，车间员工的凝聚力、团队合作能力得到了很大的提升。在比赛中我们赛出了友谊、赛出了风格。

xxxx年就要到了，在即将开始的新一年的工作，车间将继续带领员工加强自身的思想和业务学习，将继续调动生产技术骨干和工段，班组人员的积极性，配合各部门保质保量的完成公司、生产管理部下达的生产任务和各项指标。在生产过程中加强加大现场管理的力度做到安全生产，消除隐患。要让安全生产在车间员工心目中警钟长鸣，安全生产意识不减。加强质量管理严把质量关，杜绝各类事故的发生。随着生产设备的逐渐增加，生产产能的逐渐放大，对外市场的不断推展，车间在新一年的工作任务将会任重而道远，我们会积极配合各部门、努力完善生产现场条件完全符合gmp要求，

高标准的完成xxxx年的各项工作。

一成品油行业监管及规划工作

(一)严格依法整治，狠抓隐患整改。对全县成品油市场进行全方位监管，年初，由分管副局长带队，一行四人对全县加油站（点）进行检查，下发了《关于开展成品油经营企业年度经营资格年度检查和xxxx年安全督工作的通知》，并结合xx县开展打击取缔非法加油站专项行动全面排查，以防死灰复燃，未发非法和超范围经营行为。

(二)上报xx县成品油零售行业“十二五”发展补充规划新增加油站(乡镇)7家，并通过县人民政府行文，发放各相关科局及乡镇。

(三)成品油年检工作：按照《成品油市场管理办法》及上级部门要求，通过资料审查、实地察看，圆满完成了对全县52家成品油零售企业年检工作。其中，中石化经营部1家、加油站30家（中石化13家、中石油3家、社会加油站14家）、加油点21家（中石化1家）。按上级文件要求，我局对52家加油站（点）进行了年检，其中，检查合格加油站（点）49家（含中石化分公司1家），不合格加油站（点）3家。全县共销售成品油27090.5吨，其中汽油销售11823吨、柴油销售15267.5吨。

二、加快电子商务产业发展，积极筹备“特色中国·湖南馆·xx县分馆”平台建设。

近年来随着电子商务快速发展，电子商务的应用走到了市场的前沿，为适应当前时代的需求，根据上级文件精神，今年我局组织相关人员，对全县电子商务企业及产品进行摸底，并就开设“特色中国·湖南馆·xx县分馆”一事向县人民政府报告，推荐了长沙凯弘网络科技有限公司为“特色中国·湖南馆·xx县分馆”的运营商，全权负责做好筹备开设“特色中

国·湖南馆·xx县分馆”相关工作。

三、积极配合市局做好全县中小商贸流通企业服务体系建设项目统计报表工作。