

# 客服中心年底工作总结

## 篇1：客服中心年底工作总结

十月中旬，王经理对我们的工作准时跟踪和指导，客服中心的每位管理人员都答复了王经理提出的五个针对性问题，并得到了准时回复，给我的回复中让我印象最深的是：“作好一个客服管理人员，是一件不简单，却又特别有成就感的事情，快速执行、快速反响、抓详情这些都是关键的地方。”这句简洁却特别贴切的话，时刻伴随着我，使我把工作的压力转化为动力。

感谢领导的鼓舞和指导，也特别感谢各位同事的支持。站在这个位置上，肯定要把这个客服管理好，才是对大家最好的回报。以下是我一年来工作的总结。

在管理整个客服上，贯穿“让全部优秀的人的力气分散到一起，打造一个优秀团队”的思想。在管理中依据每个客服管理人员的优势，明确分工。依据所分工作做准时跟踪催促。在整个客服中心的管理上，依据客服现状，从业务提高和人员思想动身，列出阶段性目标和长期目标。从而到达客服整风光貌的改观。

### 一、提高业务技能方面

- 1、让每个座席人员从基本功练起，打字过关。
- 2、客服培训手册应用新员培训，使培训更进一步走入正规化。
- 3、客服内部资料库的建立。新活动及群发内容准时更新，供座席人员查阅学习。
- 4、试行“首问负责制”。简洁投诉问题不再依靠班长，仔细钻研业务后，能做到解决。

### 二、效劳质量方面

在效劳质量监测上实施奖罚清楚的机制。设立效劳标兵岗位，对效劳优秀人员授予“效劳之星”荣誉称号，在精神上赐予鼓舞。加大扣罚力度，消失问题者，以过失单形式扣罚。并要求质检人员和班长找其谈话，使座席人员从根本上熟悉自己的缺乏，最终到达提高其效劳质量。

### 三、针对客服中心由史以来的一大难题，在人员有限的根底上，提高一次接通率

- 1、提出技术需求，将选择性接听改为直接接听，在肯定程度上提高了一次接通率。

2、在话务量顶峰期，人员缺乏的状况下，实施新的补班打算，思想工作同步开展，将一次接通率和每位员工结合起来，用团队的力气共同到达标准。以至于如今每个员工都养成了习惯，都会随时关注一次接通率，从被动关注到如今的主动关注。从而到达提高客户的感知。

4月份月均一次接通率：

12581：87%

12582：88%

彩铃：47%

11月份月均一次接通率：

12581：92%

12582：97%

彩铃：84%

以上的数据，告知我，任何事情都是：没有做不到的，只有想不到的。

四、制造了客服中心一个全面沟通的文化环境客服中心是客户的中心，是人的中心。客服中心的'管理，必需是以人为本的管理。这是袁道唯博士负有哲理的话。结合客服现状，让每位员工从内心里听从管理，除了一些完善制度的约束外，另外一个主要使命就是沟通。沟通可以随时进展，但沟通文化却是需要渐渐培育的，作为客服中心的主管，我有责任给客服中心的员工营造一个全面的沟通文化环境。综合考虑，我选择了电子邮箱，没有时间和地域的限制，是一个特别有效的沟通方式。当然，邮箱刚建立时，两天没有任何反映，由于大家还对它还不信任。当第三天的时候，收到了第一封信，依据所反映的问题在最短的时间内赐予解决，为以后起到很好的带头作用。邮件是接踵而来。收到的信件里，难免因前期无顺畅的沟通渠道造成一些不理解而消失一些偏激的语言，我在回信时针对提出的问题，假设有执行可能性，马上让其它部门协作，立刻实施，让事实说话。假设暂无法实现或无法解决的，会告知其缘由。假设思想有偏差的，我会给其指引一个正确的方向。

## 篇2：客服中心年底工作总结

我从\_\_年\_\_月\_\_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\_\_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工作任务。具体情况一、规范行为。强化内部管理，自身建设质量提高。

1.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。

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。

4.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。

5.办理小区id门禁卡\_\_\_张，车卡\_\_\_张，非机动车卡\_\_\_张。

6.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。

## 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\_\_\_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\_\_\_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。

#### 四、对房屋管理维护。

\_\_\_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ab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。

#### 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、规范保洁服务过程，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。

#### 七、绿化工作。

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。

#### 八、账目管理详实清晰

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。

### 篇3：客服中心年底工作总结

对于一个客服代表来说，做客服工作的感受就象是一个学会了吃辣椒的人，整个过程感受最多的只有一个字：辣。如果到有一天你已经习惯了这种味道，不再被这种味道呛得咳嗽或是摸鼻涕流眼泪的时候就说明你已经是一个十分有经验的老员工了。我是从一线员工上来的，所以深谙这种味道。作为一个班长，在接近两年的班长工作中，我就一向在不断地探索，企图能够找到另外一种味道，能够化解和消融前台因用户所产生的这种“辣”味，这就是话务员情绪管理。毕竟大多数的人需要对自己的情绪进行管理、控制和调节。

在每一个新员工上线之前，我会告诉她们，一个优秀的客服代表，仅有熟练

的业务知识和高超的服务技巧还不够，要尝试着在以下两点的基础上不断地完善作为一个客服代表的职业心理素质，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。首先，对于用户要以诚相待，当成亲人或是朋友，真心为用户带给切实有效地咨询和帮忙，这是愉快工作的前提之一。然后，在为用户带给咨询时要认真倾听用户的问题而不是去关注用户的态度，这样才会持续冷静，细细为之分析引导，熄灭用户情绪上的怒火，防止因服务态度问题火上烧油引起用户更大的投诉。

另外，在平常的话务管理中，我一向在人性化管理与制度化这两种管理模式之间寻找一种平衡。为了防止员工因违反规章制度而受到处罚时情绪波动，影响服务态度，一种比较有效的处理方式是在处罚前找员工沟通，最好的方式是推己及人，感觉自我就是在错误中不断成长起来的，一个人只要用必须的心胸和气魄勇敢应对和承担自我因错误而带来的后果，就没有过不去的关。俗语云：知错能改，善莫大焉。所以没有必要为自我所范下的错误长久的消沉和逃避，“风物长宜放眼量”，于工作于生活，这都是最理性的选取，同时这也是处理与员工关系最好的一种润滑剂，唯有这样，才会消除与前台的隔阂，营造一种简单的氛围，稳定员工情绪及持续良好的服务态度。

当然，在不断地将自我以上的经验和想法得以实施并取得必须成效的同时，我们在这个举足轻重的位置上，更象是一颗螺丝钉，同本部门的前台、后台、组长、质检及部门经理之间作着有效的‘配合，同时也与其它各组或各部门之间作着较为和谐的沟通和交流，将话务管理工作进行得有条不紊。在我尽自我最大的努力去做好份内事情的过程当中，对团队二字体会个性深刻。以前被这样一个故事感动：

在洪水暴虐的时候，聚在堤坝上的人们凝望着凶猛的波涛。突然有人惊呼：“看，那是什么？”一个好象人头的黑点顺着波浪漂过来，大家正准备再靠近些时营救。“那是蚁球。”一位老者说；“蚂蚁这东西，很有灵性。有一年发大水，我也见过一个蚁球，有篮球那么大。洪水到来时，蚂蚁迅速抱成团，随波漂流。蚁球外层的蚂蚁，有些会被波浪打入水中。但只要蚁球能上岸，或能碰到一个大的漂流物，蚂蚁就得救了。”不长时间，蚁球靠岸了，蚁群像靠岸登陆艇上的战士，一层一层地打开，迅速而井然地一排排冲上堤岸。岸边的水中留下了一团不小的蚁球。那是蚁球里层的英勇牺牲者。他们再也爬不上岸了，但他们的尸体仍然紧紧地抱在一齐。那么平静，那么悲壮——于是，我开始为此而努力：一个有凝聚力的团队，就应在遇险境时能迅速抱成一团产生出惊人的力量而最终脱离险境的“蚁球”，在我们呼叫中心全体员工的互帮互助与精诚团结下，不惧用户的无理纠缠，不惊投诉者的古怪刁钻，嗬，一大堆骚扰用户又何防！

很幸运的是，我们呼叫中心本身就是一个充满了激情和活力的团队，而且每一个身处其中的人在“逆水行舟，不进则退”的动力支持中用心地参予着这个团队的建设。在与另外一位班长良好而默契的配合下，我们彼此取长补短，查漏补缺，再加上部门经理的大力支持和富有亲和力的微笑，不管遇到什么困难，我们都能团结一心，寻求到行之有效的处理办法，渡过难关，将话务管理工作日臻完善地进行下去。众所周知，公话业务历来是用户争议和投诉的焦点，公话及卡类用户每月因业务上的原因在呼叫中心的投诉率是最高的，班长工作中很大一部分



压力就是来源于此，所以在处理此类投诉时总是如履薄冰，留意谨慎，唯恐因处理不好而引起越级投诉。而每每遇到难以决定或影响较大的投诉时总少不了上级领导的帮忙和引导，这在很大程度上为班长的工作减轻了压力，那是一种“天塌下来有人一齐扛着”的踏实感。记忆中有好几起这样的投诉，但都有惊无险，最终成为锻造我们潜力的经历而不断丰富着我们的客服生涯。

细细回忆这段时间以来的工作过程及目前公话组的整个状态，虽然在我们大家的共同努力下有了较大的变化，但是仍有许多的缺点和不足等着我们去规划和改观。首先在服务质量和服务意识方面离省局的要求还存在较大差距，不管成功与否，我们都将不断地摸索和尝试，如作大型的关于服务意识及情绪管理方面的培训来激发前台的工作用心性。或为了提高语音亲和力，作语音艺术培训及在公司工会的倡导和鼓励下号召全话务中心参与诗歌朗诵大赛等尝试，在培养声音魅力过程中，让电话交流的载体更加生动，由此而产生一批更加出色的客服代表。然后是在座席间工作纪律及员工思想动态上将进一步加大管理力度，由于公话组是呼叫中心人数最多的一个组，对于今后的工作可谓任重而道远。

所以不管以后的工作将会发生什么样的变化，我都不敢有丝毫的松懈，并且将更加的认真地做好自我份内的事，努力克服个性和年龄的弱点，推开障碍和阻力，抛弃“小我”，简单上阵。我相信自我不管受岁月如何地磨练而产生变化，但是追求完美、永不言败的个性永不会变。

我的信念是活到老，学到老，要自信一生，也许，只有用学习的心态来支撑自我，才能使我这个老员工以后在客服行业做得更有活力、更具创意和更加从容一些吧。

## 篇4：客服中心年底工作总结

### 一、领导重视，使指纹自动识别系统在江苏省全面展开。

XX年初，公司领导以徐州市公安局指纹系统改造成系统为契机，针对江苏省各地区清华系统都已经不能满足实际的比对速度、增加库容要求的现象，决定在江苏地区进一步推广cafis系统，并将版本统一升级至withpma版本，力争年内江苏省各地市全部改造完毕。为实现这个目标，公司各部门步调一致，从领导到员工各司其职，销售中心主动出击，逐一与省辖市指纹系统分管领导、负责人联系，介绍江苏地区目前指纹系统的现状、海鑫withpma指纹自动识别系统的优越点以及发展前景，逐渐使有关人员在认识上取得一致，年内公司先后与江苏省公安厅、扬州、南通、连云港、泰州、盐城、宿迁、镇江、无锡、海门、江阴等县市公安局签订了指纹自动识别系统的升级改造合同。客服中心根据签订的合同，及时合理的安排了相关人员，一方面与系统改造单位主动联系，确定原有设备是否符合系统的要求及新增加的设备是否到位；一方面根据系统改造单位的工作要求，在尽可能的前提下确保按照客户的要求去做，以“客户之上”的理念真正服务于客户。

### 二、协调有力，江苏地区指纹系统建设与维护工作进展稳步有序

几年来，cafis指纹自动识别系统在江苏地区取得长足的发展离不开江苏省公

安厅指纹信息中心的大力支持。XX年内，江苏省公安厅指纹信息中心作为全省的业务主管部门，针对全省指纹系统不统一，管理难度增加的情况，且各省辖市指纹系统配置不统一，在征求全省各单位意见的基础上，考虑到江苏省自身的特点及各市的实际情况，要求各市：一方面在原有清华系统如需改造升级的情况下，必须选用与省厅同一个版本的指纹自动识别系统；一方面在时间上、工程上、资金上、系统容量、比对速度等方面多加考虑，确保系统改造一步到位，防止资金的重复投入。一年来，江苏地区指纹系统在省厅指纹信息中心的协调下，现已形成了一整套合理、行之有效的管理模式。为确保江苏省指纹绩效在全国实现“四连冠”打下了坚实的基础。

### 三、合理调配，确保江苏区指纹自动识别系统改造工程保质保量

XX年，江苏地区客服针对该区系统改造较多，系统升级在即、活体安装较频繁等情况，客服困难多、任务重人员少、时间紧等情况下，一方面与使用单位主动联系，明确工作时间和工作人员，以确定工作日程，做到心中有数；一方面合理调配时间和人员，确保完成任务，以确定工作进度，做到如期安装；一方面在系统完成后，主动联系用户，咨询系统使用情况，及时征求反馈意见，以确定工作实效，做到保质保量。

### 四、分工明确，确保江苏地区指纹自动识别系统的培训维护到位。

XX年下半年，江苏地区客服人员有所增加，现有四名人员。为使江苏地区的指纹自动识别系统能最大限度的正常运行，在人员偏少的情况下，江苏地区对客服工程师进行了具体的分工，明确其职责，以“客户满意”为目标，一方面要求各位工程师在规定的时间内保证培训、维护到位；另一方面要求客服在接到请求后24小时内给予响应；一方面要求客服小故障网络远程解决，大故障现场解决；一方面要求客服人员在培训、维护期间不得增加客户的负担。

### 五、乐于奉献，确保项目准时完成、系统正常运行、系统发挥最大的效益。

XX年是非常繁忙的一年，任务量非常之重，工程质量要求非常之高，时间安排非常之紧及有所交叉，人员配置相当紧张，既要如期保质保量的完成项目，还要保证全省地区系统的正常运行。如果按照正常的工作时间和安排，就很难确保江苏地区项目准时完成、系统正常运行、为江苏地区的破案提供一个高效的平台。江苏地区的工程师，承受着巨大的工作压力，发挥了无私的奉献精神，不怕苦，不怕累，加班加点，主动放弃节假日、休息日，在保证项目质量的前提下，硬是将工程时间缩短正常之2/3。

五一国际劳动节期间江苏省公安厅指纹自动识别系统当时正在大批量的转换十指数据，这个过程需要人照看着，以确保程序的正常运行。江苏地区的工程师坚持上班，做到“人等机器，而不是机器等人”使数据转换工作顺利进行；在系统升级后期更是遇到了很多问题，包括特征点飘移、数据库效率低下等。面对用户的责问，在繁重的工作压力下，更是承受着巨大的心理压力，每天加班到夜里12点之后，解决各种各样的新问题，就这样，一加班就是连续一个多月，包括双休日也是这样，最终解决所有的问题。

十一国庆之后，陈鹏还在婚假中，但是南通的指纹系统出现了问题，而其他

工程师都挪不出时间去，为了能使南通的工作不受到影响，陈鹏毅然暂时丢下了妻子，及时来南通帮助解决了问题。

XX年下半年，李刚从河南区调往江苏区，负责江苏地区活体采集的安装、维护以及泰州市局的指纹识别系统的维护工作，面对庞大的活体采集仪的维护量，他经常加班到深夜，放弃正常的休息日，保证活体采集仪的正常使用，基本做到使活体采集仪时时刻刻都是在可用的状态，为江苏地区的破案提供了保障。

## 六、存在的问题以及展望

明年尽管江苏地区今年取得了很大的成绩，但是仍然存在着许多的不足。主要表现在：一方面江苏地区的工程设施仍然不够规范，缺乏统一的标准，这个将是明年重点要解决的问题；一方面对用户的培训尚且不到位，来年需要加强对用户培训的力度。

## 篇5：客服中心年底工作总结

转眼间我来到中国电信宽带维护部工作已经一年的时间了。在这一年的时间里，自己学习到了很多有关宽带的知识。为了更好地完成工作，总结经验，扬长避短，提高自己的业务技能，现将工作情况总结如下：

### 一、工作汇报

自20xx年xx月xx日工作以来，我认真完成工作，努力学习，积极思考，工作能力逐步提高。刚进入新的工作岗位时，为了配合adsl与端口的绑定工作，和百路达公司的工作人员一起到用户端摸排用户机器的网卡mac地址。为了确保端口的正确无误，摸排资料的准确，为将来端口的顺利绑定打下了坚实的基础。

紧接着又做了一部分资源上线的工作。包括模块局的建立和dslam设备的内连接及外连接。这些工作使自己更加熟练的操作使用客服系统。而且对机房设备有了一定的了解，使自己对上层设备有了更加感官上的认识。

当分公司搬到新的办公场所后，公司的内部办公网络交给我们维护。在为开通每一个信息点时，使自己学习到了更多的网络知识，更加提高了自己的实际动手能力。同时，为了确保每一个信息点的及时正常使用，使公司的各位领导及每一位同志尽快的在新的办公环境中投入到工作中，我和班上的几位同事加班加点的完成了这项艰苦的任务。

在投入到新的办公环境后，我也开始了新的工作——故障预处理。这项工作使自己掌握了基本的adsl技术。可以处理大部分的用户端故障。为了解决一些外线班处理不了的问题，自己和外线人员一起机房和用户端处理。在用户家，每一句话都代表着公司形象。所以，我在实际工作中，时时严格要求自己，做到谨小慎微。

此外，火车跑的快还靠车头带，由于刚参加工作，无论从业务能力，还是从



思想上都存在许多的不足。在这些方面我都得到了部门领导及本部门的老员工的正确引导和帮助，使我在工作能力提高，方向明确，态度端正。从而，对我的发展打下了良好的基础。

## 二、工作感想

踏入新的工作岗位后，经过一年的锻炼，使自己对这份工作有了更多更深的认识。对于工作或者说事业，每个人都有不同的认识和感受，我也一样。对我而言，我通常会从两个角度去把握自己的思想脉络。

其次，是能力问题，又可以分成专业能力和基本能力。对这一问题的认识我可以用一个简单的例子说明：以一只骆驼来讲，专业能力决定了它能够在沙漠的环境里生存，而基本能力，包括适应度、坚忍度、天性的警觉等，决定了它能在沙漠的环境里生存多久。具体到人，专业能力决定了你适合于某种工作，基本能力，包括自信力，协作能力，承担责任的能力，冒险精神，以及发展潜力等，将直接决定工作的生命力。一个在事业上成功的人，必是两种能力能够很好地协调发展和运作的人。

## 三、工作目标

在今后的工作中，我会加倍的努力学习专业知识，掌握更多的业务技能，为将来的工作打好坚实的基础。

在作风上，能遵章守纪、团结同事、务真求实、乐观上进，始终保持严谨认真的工作态度和一丝不苟的工作作风，勤勤恳恳，任劳任怨。在生活中发扬艰苦朴素、勤俭耐劳、乐于助人的优良传统，始终做到老老实实做人，勤勤恳恳做事，勤劳简朴的生活，时刻牢记自己的责任和义务，严格要求自己，在任何时候都要努力完成领导交给的任务。

随着端口绑定工作的深入，新工作内容的展开，可以预料我们的工作将更加繁重，要求也更高，需掌握的知识更高更广。为此，我将更加勤奋的工作，刻苦的学习，努力提高文化素质和各种工作技能，做出应有的贡献。

今后我将以崭新的精神状态投入到工作当中，努力学习，提高工作效率，熟练业务能力。积极响应公司加强管理的措施，遵守公司的规章制度，做好本职工作。

2021年度，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xx月xx日共办理交房手续X户。办理二次装修手续X户，二次装修验房X户，二次装修已退押金X户。车位报名X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\*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xx月xx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xx月xx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xx月xx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户业主办理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\*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。

## 篇6：客服中心年底工作总结

2021年，我司客服部在总、省公司客服部的科学有力指导下，紧密围绕公司总经理室提出的“抓稳定、夯基础、防风险、重效益、树品牌”的年度工作指导思想，坚持“以客户为中心”，以“管理升级、服务升级”为目标，不断强化服务意识、提升服务技能和创新特色附加值服务，在工作任务重、人员配备紧张的情况下，较好地完成了总(省)公司下达的各项任务指标，对提升公司服务质量、塑造企业品牌形象、促进一线业务发展发挥了重要作用。现将2021年我部门工作情况汇报如下：

### 一、基本完成工作：

2021年，我司客服部在上级的正确领导和直接(大力)支持下，紧紧围绕公司总体发展目标，注重部门规范管理，主动靠前服务一线，延伸放大客服职能，实现了客户满意、领导认可、自身提高的预期目标，为我公司业务发展提供了良好的后援保障。

#### (一) 建立规章制度，注重夯实工作基础

2021年，为进一步提高工作效率、提升服务技能、规范业务处理、提升客服满意度，我部建立健全了一系列管理规范：

1.建立客户服务日志，明确下属人员对日常工作细节和需要上级或其他部门注意的事项进行记录、记录、反映和及时反馈；对工作中暴露的问题，部门负责人应定期或不定期进行总结和整理，制定措施，有效应对和防范风险。

2、建立了客户服务差错考核制度，严格客服人员工作流程，对工作中出现的问题或差错实时记载，定期进行汇总、讲评、反馈，并作为考评的重要依据。

3、严格按照总行相关要求，对客户回访、客户投诉、二线业务处理流程、问题跟踪处理等客户服务体系和流程进行了全面梳理、修订和完善。

4、针对我司客服部新员工多、工作职能不熟悉的情况，按照总经理室的要求，我部于对全区客户服务人员履职尽责进行了全面摸底，建立了员工档案，科学细化了客服岗位职责，逐一明晰了人员奖惩指标，极大地提高了客服人员的工作积极性和主动性。

## （二）防控风险，高度重视回访

2021年，我司客服部始终把回访工作作为防范经营风险、确保公司业务持续健康发展的重要抓手，努力做好回访工作。

1、在公司总经理办公室的高度重视和坚强领导下，我部对公司回访中的重点难点进行了梳理，对一些薄弱环节加强了改进，对存在的问题制定了整改措施。

2、加强对问题件的跟踪处理，与公司各部门进行协调沟通，强势控制因问题件可能引发的一系列有损公司形象的负面效应，确保了公司业务的持续健康发展。

3、及时制定总行、省公司相关文件要求，重点宣传客户服务重点、难点，提供客户服务信息，举报各类违规行为。

4、及时对回访工作进行准确的分析，将客服工作主动融入一线展业、后台支援等各项工作中，为公司有针对性地开展运营管理提供科学合理的数据支撑。

## （三）提供诚信服务，安全处理客户投诉

在工作中，我部的工作人员始终牢记“顾客至上，服务第一”的工作“专业、真诚、感动、超越”与公司“成己为人，成人达己”的企业文化有机地结合起来，做好每项服务工作，在保障客户利益的同时，又维护了公司的形象。

## （四）立足自身工作，树立国寿品牌形象

2021年我部在做好基础工作的同时，按照总省公司的相关要求，陆续开展了“3.15消费者维权日”、“6.16”国寿客户节、“精彩无限、鹤卡相伴”感恩系列活动、“国寿大讲堂”、“健康好帮手”、特约商家专场活动、vip客户华西专场体检等等回馈客户的活动，通过系列活动的开展，大力宣传“国寿1+n”服务品牌，树立公司的品牌形象，增强公司的市场竞争力。

（五）努力学习，提高部门员工的工作能力和素质，加强与各营销部门的协调与沟通，密切配合销售部的工作。

1、我部利用多种形式加强各员工的业务技能培训，加强客服人员的学习能力、专业能力、沟通能力和执行能力等，建立一支高素质的客服队伍，提升了全员整体综合素质，增强了客户和销售人员的客服满意度。

2.为了更好地与销售部协调沟通，促进公司业务发展，我部开展了多次进驻工作场所的培训机会，认真听取了业务伙伴的问题和需求，听取了销售部的意见和建议，总结并纠正了工作中的一些不足，进一步提高了服务水平。为协助业务发展，客户服务部对各公司销售部门的客户资源数据分析需求进行研究，为各参展团队提供目标客户信息。

