

客服管理员年度总结

篇1：客服管理员年度总结

尊敬的公司领导：

20xx年即将结束，新的一年即将到来！我在新的工作岗位上已经工作了一段时间，为了以更好的状态开展今后的工作，我有必要总结过去一年的工作经历，总结工作经验，以便更好的把握将来，为此我将我在20xx年一年的工作做出如下年度总结：

刚从安管部调到客服部负责监督清洁绿化消杀及白蚁公司的服务标准，到年末对装修管理以及现场客户投诉及建议处理，刚接触新的工作，不断的面对新的岗位，各方面都缺少一定的经验。为了尽快适应新的工作岗位，我自觉加强学习，虚心求教释惑，不断理清工作思路，总结工作方法，现已基本胜任本职。一方面，干中学、学中干，不断掌握方法积累经验。我注重以工作任务为牵引，依托工作岗位学习提高，通过观察、摸索、查阅资料和实践锻炼，较快地进入了工作情况。另一方面，问书本、问同事，不断丰富知识掌握技巧。在各级领导和同事的帮助指导下，从不会到会，从不熟悉到熟悉，我逐渐摸清了工作中的基本情况，找到了切入点，把握住了工作重点和难点。同时各方面都得到一些属于自己的经验：

1、监督清洁服务公司的服务标准

(1)每天对各区域定时、不定时和重点区域的巡查，发现问题第一时间与清洁公司现场责任人协调，要求其提供合理的整改方案，并在规定的时间内验收整改标准。

(2)每天不定时的抽查清洁公司的服务人数，不定时检查现场负责人对内部员工的检查力度，杜绝偷工减料以及消极代工现象。

(3)按照清洁公司提供的当月定期作业表监督其作业的标准，确保按时作业并达到服务合同约定的标准。

(4)每周最少一次不定时的与清洁公司现场负责人按照服务合同的标准对小区的整体清洁标准考核，考核的结果作当月的费用结算依据。

2、监督绿化服务公司的服务标准

(1)每天不定时的对绿化公司的工作人员的工作情况监督，尤其是现场负责人的工作安排方案。

(2)每天不定时的巡查绿化养护以及整体美观情况，发现问题立即通知现场负责人到现场查看，要求其提供具体的整改方案，并在规定的时间内验收标准。

(3)按照绿化服务公司提供的各计划表对当天的作业情况监督，确保按时作业

，杜绝偷工减料，消极施工现象。

(4)每周至少一次不定时的与现场负责人按照服务合同约定的标准对小区绿化整体考核，考核的结果作当月的费用结算依据。

3、监督消杀白蚁公司的服务标准

(1)每天抓住重点的对小区公共区域检查，发现问题立即通知问题的公司负责人在一个工作日内到现场查看，要求其提供具体的整改方案，并在规定的时间内检查整改效果。

(2)按照白蚁及消杀公司提供的定期服务表，对其的工作情况监督，确保消杀到位，对周边的白蚁检查到位，杜绝有偷工减料及消极待工现象。确保周边环境达到公司要求的标准。

(3)不定时的对消杀及白蚁公司的平时工作情况及服务标准检查，检查的结果作当月的费用结算依据。

4、处理投诉、建议

(1)首先应该给投诉者或者建议者做“降温”的思想工作，同时专心的听取其投诉或者建议的只要企图。

(2)分析、调查问题的原因。

(3)若问题有涉及物业管理的相关法律法规应该结合物业管理相关的法律法规，然后根据实际情况拟定科学的解决方法。

(4)最后拟定最好的方法去落实。并总结每次处理经验为日后的处理相类似问题做基础。

(5)在规定的时间内把处理的结果给投诉、建议的业主回访，那样可以让我们的工作得到业主的肯定，同时也能缩进我们与业主的关系，方便日后物业管理工作开展。

5、日常装修的管理

(1)根据建设部的《住宅室内装饰装修管理办法》初审施工图纸，并负责交给领导审批。合格后发放《施工许可证》

(2)装修管理及监督

与安管部门紧密配合对所有入场的装修材料检查，确保无装修工人私自带违规的材料入场，同时不定时的对入场装修人员核对，确保小区安全无事故。

不定时的对装修现场巡查，发现违规现象立即责令整改，必要时发放整改

通知书，屡教不改的按照的违约规定处理。确保装修现场安全、合理。

水电：检查卫生间、厨房和阳台的给排水系统，是否有乱接乱改、是否有跟施工图纸的设计不一。发现有渗漏水隐患或者其他不合理的应该及时通知业主整改；检查电力系统有无乱接乱改，电力的使用是否有存在安全隐患。

泥水：检查卫生间、厨房是否有加作防水层；是否有乱砌墙；结构有无按施工图纸施工，最主要的是否按照《住宅室内装饰装修管理办法》做过闭水实验。并督促其施工过程，尽量减少装修后带来的其它隐患。

篇2：客服管理员年度总结

回首20xx年物业公司客服部，可说是进一步发展的一年，精益求精完善各项治理性能的一年。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，经过全体客服职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进每一位客服工作职员的脑海。

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：

一、深化落实公司各项规章制度和客服部各项制度

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，加深其对物业治理的熟悉和理解。同时，随着物业治理行业一些法律、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，积极开展客服职员的培训工作

利用每周五的客服部例会时间，加强对本部分职员的培训工作。培训工作是根据一周来在工作当中碰到的实际题目展开的，这样就做到了理论与实际的结合，使每位客服职员对服务理念的了解更加的深刻。

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题目解决。同时，根据报修的完成情况及时地进行回访。

四、xx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xx、xx区物业费的收缴工作。终极在物业经理、书记及其它各部分的支持下，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xx区每季度进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区首次进户抄水表收费工作。

六、xx区底商的招租工作

制定了底商的招租方案，并在下半年景功的引进了超市、药店项目。

七、部分楼宇的收楼工作

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。

八、情系xxx地震组织开展募捐活动

在得知xxx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，客服部全体职员积极献计献策，终极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。

十、业主座谈会

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公道的建议。

总之，在20xx年的工作基础上，20xx年我们满怀信心与希看，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。

篇3：客服管理员年度总结

一、了解顾客

首先买家在价格上跟你开始压价，问你这款东东价格可不可以低点，给我点折扣，顾客都想买到质量好价格便宜的宝贝。商家一般都不会把定好的价格降下去，除非遇到节日做活动，因为有些商家的利润真的很低，客服说了一两遍之后顾客也不在价格上做挣扎，这时他们会想其他方面的优惠。也就是，既然不可以还价，那给我免邮怎么样，其实，这也在还价

。邮费的问题每家都不一样，快递公司给的价格也不一样，商家产品的性质也不近相同，所以要商家免邮比还价还要亏本哦。还有呢就想要卖家送个小礼物了，既然不能还价也不可以免邮，送个小礼物总得可以了吧，就当是留个纪念啊!这一般卖家都会做的，因为成本也不是很高的，送小礼物顾客心里也高兴。

网上买东西不像现实那样，看得见摸得着，总得让人留个心眼，顾客想要的也是可以理解的，把自己当做一个买家换位思考一下就会知道顾客提出的要求你也会提出。

二、做好客服工作

重中之重是了解自己所要销售的商品的性质，这样买家在打算购买商品的时候，你才能很顺利的完成销售工作，如果你不了解商品，那么买家在询问商品的时候，你就会出现回复停滞，回复信息速度的变化，很容易影响买家的购买欲。还有就是一定要如实的回答顾客所提出的问题，不要刻意去夸自家的商品，因为一旦顾客收货发现商品与介绍不否，就会产生失落感，很有可能给你个中评或是差评，那就得不偿失了。

三、售后服务

这也很重要，要做好质量的把关，退换货的处理。

对于经常来的顾客可以标上记号，下次来的时候可以给他优惠或者免邮之类的，因为这样可以带动产生新的顾客。一般顾客觉得东西好都会介绍给自己的朋友或者同事，或者比如买衣服，同事觉得这衣服好看，问在哪买的，这时新的订单不就来了吗。