# 客服部门的工作职责(四篇)

来源：网络 作者：落日斜阳 更新时间：2024-07-15

*无论是身处学校还是步入社会，大家都尝试过写作吧，借助写作也可以提高我们的语言组织能力。相信许多人会觉得范文很难写？以下是小编为大家收集的优秀范文，欢迎大家分享阅读。客服部门的工作职责篇一一、工作完成情况作为商场客服我每天都在自己的岗位上坚守...*

无论是身处学校还是步入社会，大家都尝试过写作吧，借助写作也可以提高我们的语言组织能力。相信许多人会觉得范文很难写？以下是小编为大家收集的优秀范文，欢迎大家分享阅读。

**客服部门的工作职责篇一**

一、工作完成情况

作为商场客服我每天都在自己的岗位上坚守着，不断去做好自己应该要做好的事情。在这段工作期间每天做得最多的一件事情就是为各位有疑难的顾客进行问题的解答，但是在这一方面总是会有一些让我摸不着头脑的事情出现，所幸每次都有同事的出面才得以解决。当然对于这份工作的其他方面我都还是有做到较好，每天都是准时出现在工作的地点，更是将每一项任务都完成好，将工作台面都收拾得相当整洁，更是时刻保持着应该有的笑容，将自己的最为精神的一面展现出来，为顾客提供、最暖心的服务。

二、工作方面的问题

在开展工作的这些日子中，还是没有办法完全的解答好顾客的问题，更是对整个商场还存在一些不熟悉的情况。对于一些顾客的投诉上更是完全不知道应该要怎样去引导顾客撤销，并且让顾客感到满意。从这些各个方面看来，我应该要去努力的地方还有很多，并且我更是要在平时多花些时间来对自己的工作进行分析检讨，这样才更加知道自己的问题，才能做到更好的学习。

三、下阶段的努力

这一年的工作，更是让我知道了自己所存在的各项缺陷，并且更是明确自己应该要努力奋进的地方。为了使我可以在这份工作上坚定的做下去，我更是给自己制定一个目标，希望能够在工作中逐步去达到这份工作需要的能力，更是成为一名相当优秀的我。我会尽力让自己更多地去熟悉商场的规章制度等，这样才能够在顾客询问之时不会因为不知而慌张。对于与顾客的交流这方面学问实在太大，平时应该多多观察同事的交流过程，并且向其学习，并且还需要多多交流，这样才能够在实践加上努力的合成之下让自己变得更加的优秀。

在自己日后进行的工作中还会收获到越来越多的东西，并且只要我继续在这个岗位上去磨砺自己，自然就能够将工作内容都完成好，更是让领导能看到我的成长，并且让我可以获得转正的资格。现在我的内心是相当的激动，并且我十分想通过自己的努力，让自己可以在接下来的工作中让自己变得更加的优秀，我更是十分的期待那一天。

客服部门的工作职责篇二

20\_\_年对于\_\_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x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x余户，投放各类通知x余份。

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x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x月底，已缴纳物业费业主x户，占总体的x%。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\_\_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。

20\_\_年工作计划和重点：20\_\_年我部重点工作为，进一步提高物业费收费水平，在\_\_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。

客服部门的工作职责篇三

每年到了这时候，正是我们忙得不亦乐乎的时候!忙归忙，年终工作总结还是要写的，写了可以让我接下来的工作更有方向，写了可以把我今年的收获也总结总结，给自己积攒一点自信心，让这份自信心引领着我继续创丰收!

一、服务态度决定了我们店的火爆程度

我是从一个网站深度用户进入网站客服这个岗位的一员，我深深的明白网站上客服的态度基本上觉得了我们店的火爆程度。于是，我在这一年里，继续用我微笑的服务对待着每一位向我咨询我们店产品的客户，换来了我们店从一个皇冠冲到了两个皇冠的火爆。我在面对客户的过程中，受了很多客户的反馈，她们告诉我，我们家的产品虽然算好，但不是的那一家，但最后选择了在我们家店买东西，是因为我们的服务态度好，有的店东西好像很好，但是客服却是爱撘不理的态度，使得看不见人的客户们都不知道如何深入了解那家店的东西。由此我知道，好的服务态度是与客户建立联系的通道。

二、个人努力程度决定了我们的业绩表

在今年的工作中，我还是一如既往的努力着，因为我知道我们网站客服的个人努力程度决定了我们那一张清清楚楚明明白白的业绩表，如果想要在业绩表的顶端，那就得付出比其他人更多的努力去换取。很高兴，在今年的努力中，我也得到了相应的回报，我的名字排在了业绩表的第一行。这是我稳居第一行的第三年，连我们老板都笑着说要给我升职了。不管最后会不会升职，反正我清楚，付出多少就能收获多少，只看我愿不愿意去付出，在哪个职位都不是关键，关键还是在我们个人的努力程度上。

三、对于接下来的工作我已有一些打算

现在我们店的工作已经进入了全年中最忙的时候了，相比双十一的忙碌，我们也没想到过年前的这段时间是更忙碌的时候。我打算在现在这最忙的时候，再给客户们准备一些小福利，在每一次客户购买了产品的时候再附上这些小福利，让每一个在此时买我们家产品的客户都甜到心里，过一个满意满足的开心年。我相信这样做后，那些客户会记着我们家店的，记着这家用服务来换取真心的好店，让他们明白我们家的皇冠是真正用品质换来的荣耀!

客服部门的工作职责篇四

20\_\_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20\_\_年x月x日共办理交房手续\_\_户。办理二次装修手续\_\_户，二次装修验房\_\_户，二次装修已退押金\_\_户。车位报名\_\_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

20\_\_年x月x日之前共发出\_\_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\_\_份，完成率\_\_%。x月x日以后共递交客户投诉信息日报表\_\_份，投诉处理单\_\_份。开发公司工程部维修完成回单\_\_份，业主投诉报修维修率\_\_%。我部门回访\_\_份，回访率\_\_%，工程维修满意率\_\_%。

四、地下室透水事故处理工作

20\_\_年\_\_月\_\_日地下室透水事故共造成\_\_户业主财产损失。在公司领导的指挥下，我客服部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20\_\_年x月x日我部门对小区入住业主进行的入户调查走访x户，并发放物业服务意见表\_\_份。调查得出小区业主对我部门的接待工作的满意率达\_\_%，接待电话报修的满意率达\_\_%，回访工作的满意率达\_\_%。

六、建立健全业主档案工作

已完善及更新业主档案\_\_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\_\_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、对工作没有动力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。

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文化娱乐活动工作上尚未组织开展起来。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找