# 外商服务管家工作总结(精选14篇)

来源：网友投稿 作者：九曲桥畔 更新时间：2024-08-04

*外商服务管家工作总结11、提高员工的节约意识，对公共资源的浪费行为要予以重视（如白天时11号楼梯灯不关）；2、对13#、10#、11#施工单位拖泥带水的维修态度，对施工队的维修工作采取强有力的措施去加强、保障，维护物业管理处形象。3、加强与...*

**外商服务管家工作总结1**

1、提高员工的节约意识，对公共资源的浪费行为要予以重视（如白天时11号楼梯灯不关）；

2、对13#、10#、11#施工单位拖泥带水的维修态度，对施工队的维修工作采取强有力的措施去加强、保障，维护物业管理处形象。

3、加强与水电班、保安部的沟通协调，期望在做好公共设备设施养护的同时，适当进行家庭有偿服务，以提高服务水平、服务整体素质和业主居住的舒适感。

4、针对个别物业xxx对待工作责任心不够，出现业主就同一问题多次投诉的情况，对员工月考核进行严格评定工作，加强对物业管理条例、相关的法律法规培训的培训力度。

5、作为公司的服务窗口，坚持业主至上，服务一流的原则，继续提高服务质量。

6、积极解决管理费的拖欠问题，争取下半年将欠费大户一一消灭。

7、严格执行定期对装修户巡查，发现问题及时处理，做好相关巡查纪录。

8、解决漏水等工程遗留问题，以及协助工程维修部做好一期一段、二段工程方面的维修、接管工作。

希望在以后的工作中发扬敬业、奉献的精神，同心同德，为公司的壮大和发展尽心尽力，通过各方面的改进和努力，把工作推上一个新台阶。

时光飞逝，不知不觉已经过去一年，在这过去的一年里，我在公司领导和同事的关心帮助下，顺利的完成了本职工作，现对这一年的工作做一个总结。

**外商服务管家工作总结2**

20xx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。

>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，并定期组织业主的文化娱乐活动。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。

**外商服务管家工作总结3**

根据省、市、县计生工作的要求，针对我乡第二次明查暗访存在的问题，乡委、乡政府决定，从11月2日开始，在全乡开展冬季计划生育集中服务活动。切实抓好各项工作，取得了较好的成绩，顺利完成了今年的人口与计划生育目标，现将有关工作情况总结如下：

一、明确工作任务，突破重点难点。

自开展本次活动以来，我乡完成各种计划生育手术47例，其中结扎19例（两女户3例），上环18例，人流3例，引产2例，知情选择5例。 XX年至XX年未结案数为44例，应征收金额68440元；XX年计划外出生25例，立案数16例，应征金额296920元。本次活动累计兑现社会扶养费 29000元；结案5例。这次活动共分三个阶段，第一是宣传准备阶段（11月2日─11月10日），主要是成立领导小组，制订工作计划，进行宣传发动。第二是检查清理阶段（11月11日─12月10日），主要是清理计划生育资料，认真核对卡册、村级台帐；开展计划生育综合改革工作；花大力气对计划外怀孕进行终止妊娠；对当年收集尚未结扎、放环对象及时采取措施，落实到位；对计划外征收社会扶养费未落实对象，排查核实，立案调查，作出征收决定；对尚未到位的生殖健康检查对象动员到位；推行避孕与节育方法知情选择，程序规范，资料齐全，提高优质服务；加强对计生专干和驻村干部业务培训。第三是总结验收阶段（从 12月11日开始），主要是计生办进行自查，总结经验，迎接省、市、县年度考核。

活动的两大重点分别是：一、社会抚养费大征收。计生办对 XX年9月30日之前的违法生育案件要彻底清查，所有案件均要立案调查，并作出征收决定；在征收过程中要做到“公平、公正、公开”，杜绝“面子案”、“人情案”；对拒不缴纳社会抚养费的违法生育对象，选择“钉子户”或反响较大的对象，申请县人民法院予以强制执行，以造成强大的影响和声势。二、四项手术大落实。对历年来遗留的应扎、应放环对象，要及时做好动员和服务工作，落实长效避孕节育措施；对不符合生育政策的怀孕对象，要花大力气做好终止妊娠。知情选择程序要规范，资料要齐全，杜绝“室内操作”。

二、强化责任，狠抓落实。

一是将全乡分为三片来管理。各片组长负责督促、指导所包片的计划生育工作，各驻村干部负责所联系村的计划生育工作，要求切实抓到位，确保全乡迅速掀起冬季计生活动高潮。二是乡党委、政府一把手集中精力，切实做到亲自部署、亲自检查，确保责任到人，措施到位。三是计生办充分发挥职能作用，当好参谋助手，搞好优质服务，加强后勤保障和业务指导，保证各项工作顺利进行。

三、齐抓共管，综合治理。

乡计生办对各村活动开展情况进行指导、督促、落实，将需要送交法院的\'计生案件彻底清查送交法院。对历年来遗留的应扎、应放对象做好动员和服务；派出所及时将户籍登记等信息提供给计生办；乡纪检、监察、组织等部门对违反计生政策的党员干部、公职人员按有关计生法律、法规及相关政策进行处理；各村围绕活动的主要内容和各阶段工作，开展宣传工作。

四、督查督办，严格奖罚。

1、活动期间，乡委、乡政府从党政、纪检、监察、组织、计生、宣传等部门抽调专人组成领导小组，对全乡冬季计划生育集中服务活动进行全面督查，做到措施到位、责任到人。

2、12月中旬，整个活动完成情况进行全面检查验收，对工作落实不到位的驻村干部，严格追究责任。

**外商服务管家工作总结4**

时间总是过得很快，一年就这样过去了。在过去的一年中我作为客服部的一级主管，带领我部的员工顺利完成了去年的各项工作任务。在此，对一直以来支持我工作的客服部所有员工表示感谢。如果没有她们的努力工作，就不会有客服部今天的成绩。我也感谢各部门同事对我工作上的支持和配合。以下是我今年的工作总结。

>一、工作回顾

今年是客服最忙碌的，但对于我们每个人来说又有很多不同的收获。我部x主任在年初被任命为商品部主管，一直从事客服部管理工作的她，对商品经营缺乏经验。开始不知从何着手工作，对此顾虑重重，怀疑自己能否胜任此项工作。虽然我对商品经营方面也没有经验，但作为她的主管依然鼓励她并帮助她，和她一起讨论、解决工作上发生的各种问题，其中包括商品的种类及标价问题，并调动本部员工去全力支持商品部的筹备工作。因为我部门全体员工同心协力的去帮助x主任，使她充满信心，抛去顾虑，全身心的投入到这项她并不熟悉的工作，并且出色完成了商品部的筹备工作，给商品部今后的经营奠定了基础。

>二、员工培训

在员工培训方面，我认为应将此项工作做得更有系统和规范，所以我和xx就以前的培训资料逐项进行了修改，由-做出一套客服部临时工的培训手册。后来又经领导的指点学习物业管理服务公司工程部的每日早读方法，对临时工进行宣导，使临时工时刻牢记我们的规章制度及操作程序。

>三、学习与成长

在今年客服部的工作中，使我感到欣慰和骄傲的是看到了-等在工作能力上的成长和进步。作为她们的主管让我有一些成就感，同时也是对我的鞭策。不断的学习才能不断的进步，我把上级交给我的每一项工作都当成是给我的一次学习的机会，认真努力的完成它。公司让我参与-的装修工程，对于一直没有和外单位洽谈工作经验的我是个考验，也是给我的一次学习的机会。通过领导的指点及教诲，我成功的完成了我的协调任务，从中也学习到了一些协调工作的方法。参与-的选购工作是给我的又一次学习的机会，经过一段时间的学习和选购工作，我学习到了一些知识，使我增长了见识。

时间总是年复一年的轮回，岁月却把所有的优与劣、利与弊记载下来。在下一年中，我将带着我在昔日的工作中积累的所有的所有，投入到下一年的工作中。我将更加努力的进行本职工作，带领客服部的全体同事更好的完成清洁服务任务。并在工作中创造和谐的工作气氛，加强部门内的凝聚力。力争在新一年的工作中超越已经拥有的一切，取得更大进步。

**外商服务管家工作总结5**

1，加强业务素养。对于职工来讲，特别是作为公司的一名客服人员，我将要不断加强自身的服务能力与知识的奠基。在将自己的职位加深锻炼之后，才能服务好客户，也才能为公司创造价值，最后为公司带来收益。公司是职工人员的港湾，公司有收益，员工也有收益。

2，培育细致心性。客服人员要细心，要仔细。因为这是一个细致活，客服问的事都是细腻的、微小的，这就要求客服人员细心回答，耐心问候。

3，微笑服务。从另一方来讲，客服人员的微笑大使，能为客户带去一丝舒心，给到他们慰藉，并且能用微笑打动客户，凝人心脾。

\_\_年底，我司通过公开投标中标\_\_\_\_农村商业银行股份有限公司(以下简称\_\_\_农商行)总行综合大厦物业管理项目，\_\_\_年1月15日，我司派经理助理\_\_\_带15名保安员及2名电梯驾驶员共18人，前期介入农商行物业服务，主要为农商行大厦施工现场提供安全防范和电梯驾驶等。\_\_\_年5月初正式接管\_\_\_\_农商行综合大厦物业管理服务，以\_\_\_为项目经理的物业服务处正式开始运作。一年来，\_\_\_\_农商行物业服务处在公司领导的关心指导下，在业主方\_\_\_\_农商行股份有限公司及分管后勤管理中心(现为行政管理部)的大力支持下，根据《物业服务合同》，建立健全服务处各项规章制度，注重内部管理，努力提供良好的物业服务，各项工作有序推进，物业服务工作取得稳中有进，现将\_\_\_年工作总结如下：

一、加强培训，提高服务意识，统筹安排，积极提高客服质量

1、加强客服管理员业务培训，做到“先培训，后上岗”。公司对前期招聘的4名客服管理员统一安排到苏州总部，进行了15日的岗前培训，使客服管理员初步了解了物业服务基本知识，树立了服务意识，学习了一定会务服务、宴会服务技能，具备了初步的业务基本技能。分配至服务处后，服务处在紧张的前期工作之余，抽出时间对客服管理员进行了现场二级培训，加强了会务服务、宴会服务等方面针对性培训。11月份会所接管后，分批安排金融会所服务人员到\_\_\_\_宾馆客房部进行实习，提高会所服务人员的服务技能。

2、针对客服管理员大多未从事过物业服务的现状，服务处加强了对客服务意识的培训引导，通过例会宣导、现场讲解、案例解析等形式，使客服管理员提高对物业服务工作的认识，树立“亲切服务、快乐服务”意识。

3、\_\_\_\_农商行物业客户服务涉及前台接待、会务服务、宴会服务、会所服务等几个方面，内容较杂，银行领导要求较高。服务处对客服工作进行了条块分割，落实到人，同时人员统一配置，统筹安排，提高工作效率。每次客服工作，均安排专人负责。重要的客服工作，则召开专门准备会议，统筹各部门工作，力求做到工程保障有效，活动过程安全，现场服务到位，活动环境洁净。

4、前台接待方面，要求客服人员在来人来访接待时必须“站立服务、微笑服务”，与被访者核实后，请访客填写《会客单》，登记后，方可进入楼层。同时，与保安部配合，加强对来访人员的甄别、核实，全年多次劝阻推销人员、衣冠不整人员进入楼层。

5、会务服务方面，每日对会议室进行巡查，确保设施设备使用正常，发现工程、卫生等方面问题及时通知相关部门解决。会前，根据业主方要求，准备好水果、茶水，调试好音响话筒，将空调调至合适的温度，做好会场准备。重要会议，安排客服人员在楼层客梯口及会议室门口迎接。会中做好茶水添加、换烟灰缸等服务。会后，关闭灯光空调，收拾会议室，清洗茶杯等，认真做好善后工作。全年共提供会务服务人次。

6、宴会服务方面，银行根据工作需要，经常性进行宴请活动，临近年关，各类宴请更多。服务处根据业主要求，针对宴请桌数、规格不同，安排相应人员提供服务，做好宴会前准备工作;宴会期间，提供周到的现场服务，并根据领导偏好，注意了服务的针对性。全年共提供宴请服务人次。

7、11月份接管金融会所后，三名会所服务人员进入状态较快，根据服务对象不同及业主方要求，在客服部其他人员的协助下，积极提供了ktv、娱乐室、客房等会所服务，得到业主方及客人好评。全年共提供会所服务人次。

8、注重客服人员管理。每日对客服管理员仪容仪表、岗位形象、工作完成情况进行检查，及时了解客服人员岗位工作状态，发现和纠正客服管理员不符合岗位要求的行为。

9、建立仓库管理制度，明确专人负责物资申购，加强各类物资入库、领用管理。厉行节约，将闲置床架作为货架使用，部分保洁器材损坏后，修复再用。仓库类各类物资摆放整齐，入库、出库均有记录。会务物资，保洁耗材、办公用品、会所物品均专人保管，部分办公物品、保洁耗材以旧换新，有效控制了物资流失。

10、明确专人对服务处各类文档进行收集、分类、存档。对部门各项质量记录、表格表单进行经常性检查，各项记录符合公司质量记录管理要求。

11、积极协助银行方顺利完成大型活动服务工作。5月份银行进行“新大楼入住及向四川地震灾区捐款仪式”;10月份银行召开“重阳节茶话会”和“大学生合规文化交流会”活动;11月份召开“职工代表大会”，12月份银行方进行大型银企“迎新年座谈会”活动，这些活动中服务处客服部均提供了会前物品准备、礼仪接待，会中茶水服务，会后会场善后等服务。

二、打牢基础，全面管理，加强培训监督，认真做好安全防范工作。

1、建立健全部门各项规章制度。根据公司《保安工作手册》及相关文件的要求，编制了服务处《保安员统一规范》及保安各岗位责职，各岗位作业规程，《安全操作管理规定》等相关规章制度，并在工作中对保安员进行了培训，要求保安员遵照执行。

2、注重了保安骨干队伍建设。在工作上支持帮助保安班长，在业务上培训指导保安班长，及时为保安班长申请参加班长转正考试，提高班长收入，稳定保安骨干队伍。全年多次组织保安班长业务培训，提高班长带班管理能力。日常工作上，对保安班长进行工作监督、检查，要求班长带领全班严格落实每日工作，对个别工作疏漏的保安班长进行批评处理，对工作能力一般，模范带头作用较差的保安班长进行调整。

3、每日对保安员在岗工作状况进行检查。服务处、部门、班组三级检查，保安班长检查情况通过《查岗记录》及《保安仪容仪表检查表》进行记录，多次纠正岗位形象不规范，未能切实履行岗位职责现象。对保安员违纪违规行为进行批评教育，违反公司《考核管理规定》的行为进行扣分处理。

4、规范保安每日流程，对保安员交接班、接岗情况汇报、岗位换岗、交接班、巡视打点、更换电梯地毯、升降旗帜等日常工作编制好工作流程，进行监督检查，做好日常性、基础性工作，规范内部管理秩序。

5、制订部门月度培训计划，加强对保安员的业务能力培训，每月月末，做好下月保安培训计划，加强了保安队列、体能、消防理论与实操、物业管理基础知识，服务意识、法律法规、突发事件处理预案等方面的培训教育。开展业务考核多次，了解了培训效果，改进了培训方式，通过定期集中讲授、实操，岗位指导，班前(后)会等形式，强化保安应知应会能力培训。通过书面考试、口头询问、实操检查等形式对培训效果进行确认。

6、加强了车辆管理，在编制外围岗位作业规程时，注重细化了车辆检查方面内容。在对大厦汽车车库、自行车车库及外围车场车辆管理上，采取了指引停放、车辆检查和及时记录、贴单(《车辆违例停放通知单》、《非机动车未锁提示》、《异常车况通知单》)提示等方式，每日对于大厦范围内的车辆进行管理，发现车况异常及时与车主联系处理。注重了车辆检查的时效性，及时发现立即处理，避免出现车主离开后，发现问题再去寻找车主的尴尬。

7、做好物业设施的监管，每日对大厦进行巡检，及时发现物业设施损坏的情况并形成书面报告交服务处工程部或银行物业管理分管部门处理。对于损坏大厦设施设备的及时发现和处理，11月份两次发现银行员工车辆撞坏地库出口南侧石材，按照相关预案妥善处理。同时，加强了保安员爱护公物方面的教育引导，对个别不爱护公物的保安员进行批评教育。

8、注重了安全防范设备设施完好情况的检查，及时发现处理设备异常情况。针对前期施工遗留问题，如带云台的摄像头不能自如调整角度，楼层消防设备未与监控消防联动装置连接、电梯内未安装第三方通话系统等问题，形成书面工作联系单报银行方分管物业工作部门处理，有些问题得到整改;保安部负责人每班次对监控室设施设备进行检查，发现监控不能正常录像、消防联动柜误报等异常及时处理。尽量做到“人防”和“技防”有效结合。

9、加强了保安遵纪守法方面的教育宣导，针对保安人员来源于各省，经历复杂、文化偏低、思想道德素质不一等现状，加强了相关法律法规和公司规章制度的培训，主要培训内容为《xxx治安管理处罚法》、《xxx道路交通安全条例》、《xxx关于保安工作的禁令》等，同时培训了《保安考核管理规定》及服务处《保安员统一规范》、《员工守则》等。加强夜班劳动纪律的监督，全年夜间查岗每月不少于4次，发现个别队员精神不振的情况，当场纠正。

10、加强保安员思想政治教育，讲明在公司具有良好发展空间，要求保安员认真工作，积极学习，全面提高自身素质。保安员做好本职工作同时，积极为银行、为客户做好人好事。全年拾获\_\_\_\_农商行发行的“垂虹卡”多张，并通过农商行银行卡卡部交还失主。加强了宿舍管理，制订了《宿舍管理规定》，每月对舍员打扫卫生进行排班，并进行检查。为队员创造了良好的休息环境。

11、根据质量管理要求，对保安班长、监控岗及外围岗位进行了质量记录填写的培训，规范保安质量记录的填写。注重了部门质量记录的检查，加强了表单收集、文件归档管理。

12、召开保安部部门例会、专题工作会议多次，形成了正常的会议制度，与保安班长及相关人员进行了有效沟通。及时了解了保安思想状况，化解和排除了个别队员之间的矛盾。

13、积极配合其他部门做好相关服务工作，全年多次配合客服部进行会务、宴请服务，主要提供相关安全保障和宴请桌位的搭设、端菜等;配合保洁部进行大厅室外天花表面清洁和国内营业厅室外玻璃厅表面除尘等。有力支援了服务处其他部门的工作。

三、规范管理，积极服务，注重巡查，及时有效做好工程日常服务。

1、公司对农商行项目很重视，早在大厦装修施工仍在进行的3月份，即派出公司工程方面的精兵强将介入现场。几名工程人员在施工现场，克服工地环境脏乱，住宿条件较差等困难，对装修施工、水电安装、水暖安装、消防监控施工等施工项目进行了有效的跟进。在工程前期介入中，了解相关设施设备的性能、使用、维护技能，并收集了相关图纸、设备说明书、施工单位负责人联系方式等相关资料，建立了设备档案。

2、进驻后，工程部在服务处统一部署下，及时编制了工程部质量控制文件，建立了较为规范的部门管理体系。部分管理制度上墙。注意质量记录的填写及整理，部门各类质量记录能够及时分类归档。

3、召开工程部内部沟通会多次，要求员工树立服务意识，积极钻研业务技能，为大厦提供良好工程保障。注意与员工的沟通，及时了解员工思想动态，个别员工因工资待遇等问题有思想包袱，及时沟通处理。对有违纪苗头的员工进行批评教育，对违纪员工坚决按照公司制度处理，全年扣分处理员工一名，劝退违纪员工一名。

4、加强大厦市电供电输入检查，每日进行检查，及时做好相关记录，维护大厦用电正常与用电安全。每日抄写电表、水表，每周汇总向服务处书面汇报一次。

5、每日巡检大厦设施设备，发现问题及时记录，报服务处书面向业主提出整改意见多次，全年共书面上报《工作联系单》27份，一些重要问题，如大厦20楼以上楼层消防设施未与消防控制室联动、地库排污泵失灵等问题得到业主的积极回复。

6、多次参加服务处与原后勤管理中心、浙江开元安装公司的联席会议，对大厦水电安装遗留问题进行协商、沟通，并根据会议决议，对施工单位整改情况进行跟踪验证。如配合原施工单位浙江开元安装公司维修大厦公共区域部门照明设施，配合浙江开元对地库排污泵进行检修等。

7、根据业主方会议室使用需要，多次协助客服部对相关会议室音控设备进行调控。为农商行召开的大型会议、大型活动提供良好的会务工程保障。同时，积极协助其他部门做好服务工作，如协助客服部进行宴会服务前准备多次，主要是拆、装桌子，搬运凳子。协助保洁部进行大厅室外天花表面清洁和国内营业厅室外玻璃厅表面除尘等。

8、注意相关设备的维保，每月联系电梯维保单位检修维保电梯3次;每半月对大厦柴油发电机组进行小保养1次，如电瓶栓头检查，加防冻液等，全年对柴油发电机组综合保养2次。

9、全年接通知停电7次，突然停电4次，每次均能够准确完成倒闸操作任务，确保大厦供电正常。

10、对大厦部分损坏的小件设施设备维修多次，注重了维修的时效性，在人手能安排的情况下，接到报修后及时到场，得到了业主的肯定。

四、注重细节，优化流程，加强监管，认真做好大厦清洁卫生工作。

1、针对保洁员年龄偏大，文化水平偏低，业务素质不强的特点，加强了员工培训，以实际操作及正确使用各种洗涤剂为主要培训内容。制订了保洁工作检查标准，每日进行检查，并由被检查保洁员签名确认。

2、前期开荒实行“兵团作业”，制订进度表，集中力量，每日完成计划工作量。进入正常管理期后，对楼层进行分层，要求保洁员按照所分配楼层作业，各负其责。在工作实践中，及时调整优化作业流程，如变各楼层各自分别将楼层垃圾送至一楼垃圾车为垃圾放置在各层，指定保洁员收送。

3、规范保洁员着装、仪表、礼节。加强保洁工作监管，每日进行检查，及时发现和纠正个别保洁员着装不规范，礼节礼貌不到位现象。

4、及时与保洁员进行沟通，通过每日召开保洁员班前会，楼层巡视时交流等形式，对保洁员进行作业指导，了解保洁员思想动态，如少数本地保洁员希望公司缴纳社保等，及时向公司反馈，得到解决。

5、加强对重要部位，重点地域的清洁。如对会议室、领导办公室、金额会所等重要位置安排责任心较强保洁员进行重点清洁。定期对地库管道表面、地库仓库角落等卫生死角进行大扫除。针对大厦外围墙面灰尘较多的情况，请公司安排清洗队对农商行大厦食堂外幕墙、大厦裙楼及主楼3楼以下楼层外墙进行冲洗。效果明显，得到银行领导好评。

6、重视保洁工作纪律检查，每日对保洁员进行保洁服务现场监督管理，对个别细节部不到位的保洁员进行批评教育。对工作消极，违反服务处《员工守则》的个别保洁员进行批评处理。对个别保洁员私自带出大厦废品进行批评教育。

7、加强对保洁物资使用的管理，建立保洁物资出入库管理台帐，明确保洁物资领用时间，控制耗材的使用量，节约使用保洁物资。

五、坚持卫生、安全和花样、口味共抓，宴请服务与员工用餐并重，做好食堂服务工作。

1、食堂管理是物业服务的新课题，服务处没有现成经验可以借鉴。接管后，经过与银行方食堂管理人员的磨合，服务处不断调整管理思路，以满足客户需要为出发点，不断探索食堂管理模式，食堂服务已赢得了客户的好评。

2、食堂采购由银行方负责安排，我处负责食堂员工管理及食物烹制，我处与食堂采购员沟通，要求其采购食品必须安全、卫生。做到购买、储藏、烹制、销售全程处在可控状态，确保不发生食物中毒等意外。

3、食堂服务对象为农商行内部员工和部分外来客人，服务对象收入高，对食物花样、口味要求较高，我处从厨师选聘，原料选购等方面注意了食品的多样化和适口性。在厨师选聘上，对试用期不合格的厨师进行调整，先后2名厨师因此未能转正。在食物口味上，要求采购人员加强把关，采购新鲜、时令蔬菜。银行员工目前对食堂伙食供应较为认可。

4、银行方面由于工作需要，经常性需要宴请宾客。服务处积极做好宴会服务工作，除食物制作要求较高外，重视宴会现场的服务，多次圆满完成农商行领导对外宴请任务。

5、做好食堂员工的管理，食堂现有厨师3名，厨工5名，管理人员1名。经常对食堂人员进行思想教育和业务指导，一名厨师因身体原因请长假，做好其他厨师的思想工作，保持食堂员工队伍稳定。

6、做好食堂的卫生工作，除对食堂进行日常卫生清洁外，经常进行大扫除，食堂卫生状况较好。

六、内部管理及物业服务存在问题

1、员工管理上，今年以来，操作层员工及管理人员均有较大数量流失，特别是保安员，全年流失率达到300%以上，客服管理人员也有3名主动辞职。人员流失原因主要是

1)、将物业服务作为职业生涯中的过渡期，未能树立对物业服务工作的认同感。

2)、对公司福利待遇不满意，另有发展。

3)、业务素质较差，违纪违规，经批评教育、处理后，失去在公司发展信心。

4)、员工内部矛盾未能及时化解，内部私人之间关系未妥善处理好而辞职。

2、少数员工之间未能建立和谐、协作、友善的同事关系，12月份客服部出现了因私人矛盾引发的多人辞职的群体性的事件，影响了公司的正常管理，在业主方面和员工内部造成了一定不亮影响。

3、少数员工业务技能较为薄弱，与公司要求、银行业主需求存在较大差距，如多数保安员尚未形成职业敏感性，工作机械，在消防管理、安防技能方面需要提高;个别客服人员，工作责任心不强，业务技能不娴熟，斤斤计较，缺乏为公司奉献精神。

4、部分安防设施设备性能不稳定，未达到设计要求。如监控室监控设备、消防设备及地库入口道闸性能不稳定，多次报行政管理部联系施工单位维修，未解决。

5、工程方面：有些前期遗留问题多次请维保单位到场处理，但问题没有得到根本解决，少数设备存在“好一阵，坏一阵”的现象，性能不够稳定。对一些目前由施工单位维保的设备，需要加强学习，为日后接管打下基础。工程人员在弱电方面的巡检维护技能需要加强。

6、大厦个别区域的卫生状况有待改进，确保卫生工作的稳定性。

7、食堂在蔬菜的多样化部有待改进，食堂仓库等处卫生需要提高。

8、部门之间配合有时候出现脱节现象，服务处相关信息得不到共享。

七、下步工作计划

1、首先，规范日常管理，进一步制订相关规章制度，堵塞制度方面的“漏洞”，管理人员每日对各部门工作进行巡视检查，对服务质量进行多频次实时监控，确保员工保持正常工作状态，及时对员工不规范操作乃至违纪违规现象进行纠正。

2、其次，加强员工培训，提高员工业务素质。目前，农商行项目管理员较多，包含项目经理在内共有9名，其中，具有xxx颁发的物业管理上岗证人员仅有两名。工程人员对于目前仍在维保期内的设备尚不够熟悉，在弱电维护方面力量较为薄弱，员工整体业务素质需要提高。我们将开展以部门为单位的培训活动，部门制订培训计划并严格落实，同时鼓励员工自学。

3、再次，提高工作的前瞻性，想在、做在业主前。通过近一年的管理服务，我们对农商行主要领导脾性喜好、银行重点工作时间段、大厦物业服务重点难点等均有了解和体会，为加强管理水平，提高服务质量打下良好基础。今后，要加强工作的前瞻性，跟得上业主需求不断提高的节奏。及时和员工沟通，了解员工思想状况，发现和调处员工之间的矛盾，不让矛盾激化，影响正常工作。

4、最后，针对保安人员不稳定，给安全防范工作带来被动的现状。我们初步设想是在可能的基础上，请公司逐步提高保安人员待遇，特别是相关社会保障方面的待遇;拓展保安人员发展空间，对于优秀保安人员，除在保安部晋升外，可以报请公司选拨其到其他部门任职。同时，加强团队文化建设，组织一些业余文化活动，增强员工对于公司、服务处的认同感、归属感，提高团队凝聚力，稳定员工队伍。

总结一年来的工作，收获颇多，也留下一些遗憾。唯有面向未来，再接再厉，不断奋进，才能无愧公司对服务处工作的信任与支持，才能无愧于物业服务行业变革发展的伟大时代。苏房物业\_\_\_\_农村商业银行物业服务处将秉承公司“快乐服务，创造价值”的企业精神，提高内部管理质量，打造一支具有优质服务技能和良好服务意识的员工队伍，坚持服务至上，不断满足业主飞速发展的物业服务要求，为公司的发展而不断努力。

我于20xx年6月18日从事物业工作至今，在这短短的6个月内，我深刻体会到物业工作是一项特殊的服务性工作。在工作中我严格要求自己，以身作则，对人或事情一律公正、公平对待，工作上认真细心，态度一丝不苟，尽量做到让公司和服务单位、业主满意、认可。

为了总结经验，取长补短，更进一步做好物业工作，在这几个月内我对物业工作也做如下总结。

一、应做到有“责任心、爱心、耐心、虚心”的“四有心人”

1、责任心：首先要严格落实、认清自己岗位职责。就我们的工作而言，一切从单位、业主利益出发，一切为单位、业主服务就是我们的责任。我想我们每一个人都不想自己成为一个“不负责任，没有责任感的人”。认清自己的岗位职责就会知道自己该做什么不该做什么了。这样就会认真去做好本职工作，对自己工作责任内的任何事情主动认真去做，不要等着领导去安排;

2、爱心：一个好的员工要有足够的工作经验，有细心，有热情的工作态度外，我认为还要有爱心，爱心也是我们做好工作的一大“法宝”，一定要把自己那份“爱心”融入到环境中，融入到工作中去;

3、耐心：增强工作观念和宗旨意识，一定要树立以人为本的思想，尽可能地为业主办实事、办好事。即要用耐心、真心、精心解决问题，细心做好工作。这样才能把工作做好、做细、做扎实，切实解决工作中遇到的实际问题。

4、虚心：在工作中一定要本着虚心学习、认真求教的宗旨，扎实的工作。虚心向物业前辈学习求教，总结教训积累经验，以诚恳的态度对待工作。

二、应以饱满乐观的心态去对待工作

社会对于物业这一行业认知欠缺，很多人看不起物业工作人员，但是我们自己一定要以很好的心态去面对。在工作中一定不要太多抱怨、太多牢骚，在思想上要积极进取，乐观向上，千万不能停滞不前。

三、工作中以身作则，严格自己的工作态度

工作期间严格遵守各项规章制度，严格要求自己，脚踏实地确保客户提供优质的服务，在本职岗位上做实事、做好事。

四、提高专业水平，提高道德修养

要想真正提高自己的专业水平，为企业、个人多创造一些财富就必须严格要求自己，不能有丝毫的马虎和松懈，在自己所从事的工作中刻苦钻研，成为工作能手;加强道德修养，对自己的不足有清醒的认识，并从点滴行为做起，在衣着打扮、言谈举止、尊老爱幼、公正诚实、社会公德等方面成为别的同事的表率。

在今后的工作中我还会不断地努力，不断地总结各方面的经验，做出我自己的贡献。

**外商服务管家工作总结6**

不知不觉间，一年的时间一晃而过。作为xxx公司客服部的主管，在这一年来的工作上，我一直都非常的忙碌，甚至都忘记了时间的在不断的流逝。如今，新年的钟声再次敲响，我才惊醒，20xx年已经结束了。

如今，充满xx人努力和奋斗的20xx年已经结束了，回顾自己作为主管，在这一年来的工作中，也算是有失也有得。在此我对自己在工作中的情况做如下的总结：

>一、加强自我反思和思想心态

作为一名管理，我深知自身的重要性。我在工作中的能力和行为并非仅代表我一人，我的选择，更是会对我的团队和员工的努力方向造成极大的影响。为了能加强自身在工作中的榜样作用。在今年工作依赖中，我一直坚持做好自身总结和反省，及时的去认识自身的问题。并切，还积极改进自己，让自己能在工作中保持学习性，先进性。

此外，思想和态度也同样是工作的重点。客服是一个服务性的岗位，为此，保持服务的思想和态度也是极其重要一点!我从，在团队的管理方面，我也一直非常重视着在思想方面的要求。工作中，不仅通过培训和管理保持大家尽量能在工作保持态度和思想上的一致性，还能及时的调整自己，调整团队，紧跟公司的发展路线，积极的做法会作为客服主管的作用。

>二、工作情况

在一年来的工作上，我严格按照公司发展的计划和方向，认真领导xxx公司客服团队去完成自身的工作和任务，在工作之中，有许多的改进，也遇上过许多问题。但在自身的任务上，我一直积极应对，引导客服员工们积极的更新自己，认真处理好客服的工作和业务。

>三、工作的反思

回顾一年来的情况，在工作方面，我们确实都非常的努力，也非常的拼搏。但我在个人的工作种却还有许多不到位的事情。并且，回顾团队在这一年来的情况和表现。其实，还有许多可以加强和优化的地方!但我却没能及时的做好调整。对此，我很是惭愧。

但总的来说，近年来的情况还是比较不错的，我也会认真的牢记这次的经验，努力做好下一年的工作任务。

**外商服务管家工作总结7**

管家部作为酒店的重要后勤部门之一，它负责酒店公共场所的卫生清洁、园林养护、安全保卫及宿舍管理。它的工作点多面广而且很具体，有人说它是酒店“美容师”，一点没错，它的职责是为宾客及酒店员工提供一个舒适、干净的生活、工作环境。管家部管理工作好坏，直接影响酒店和客人的第一印象，它代表的是一种社会效应。因此在筹备、培训期间，我要求本部员工不断提高自身素质、酒店意识；发扬爱岗敬业、任劳任怨、积极向上的一种奉献精神，因考虑它又是技术性较强的专业部门，同时着重要求本部员工不断学习专业知识，努力提高自己的专业技能，在实际工作中有效发挥自己的潜力。20xx年9月管家部在酒店各级领导的大力支持与关怀指导下，在其他部门的配合下，经过全体员工的努力，团结协作，任劳任怨，比较圆满地完成了酒店各项安全保卫工作及部门所承担的日常工作和一些临时性任务，部门的工作也取得了一定的成绩，但在工作中也存在一些不足之处，现将三个月来的工作做以总结，以便扬长避短，继往开来为来年工作打下坚实的基础。

>一、安全保卫工作。

1.治安安全

酒店安全是酒店经营最基本的保证，与酒店的发展紧密相连。保安部在日常工作中始终坚持按照酒店制度抓好巡逻检查工作，每天雷打不动对于酒店重要设施和重点区域进行检查，以确保安全无事故。我部对于员工明确职责，从思想上让每个队员绷紧“安全“这根弦，确定安全工作重点区域，周密细致地检查，及时发现并消除安全隐患，将安全隐患消灭在萌芽状态。 在维持酒店秩序方面，部门先从门口车辆停放开始，规范员工执勤动作，做好外来人员的登记，有效地保证了门前车辆停车入位，有序进出，为酒店的经营营造了良好的外部环境。再在内部加大巡逻力度，对闲杂人员、可疑人员及时盘问跟踪，大大改善了内部安全环境。这使酒店的安全秩序有了明显提高。经过我部员工的共同努力，三个月来酒店无事故、未发生治安刑事案件，确保了酒店的正常经营。

2.消防安全

安全责任重于泰山，消防工作始终都是酒店工作的重点。为了把消防工作做好，为安全经营保驾护航。我们本着预防为主的思想，实行消防安全责任制，确定部门经理是部门安全第一责任人。每月组织一次防火检查，及时消除火灾隐患。对各种消防设施进行检查、维护、保养，针对酒店现状我们制定了详细可行的灭火预案、疏散应急预案，进行了消防灭火演练。三个月来共组织了6次的消防安全培训，2次消防灭火实战演练，由于做了细致防控工作，三个月来酒店消防安全状况良好，未发生消防安全事故。

>二、提高队员素质，做好培训工作。

为了建设一支高素质的保安队伍，配合各部做好对客服务。三个月来部门开展了一系列的培训学习和思想教育活动，通过对仪容仪表、文明用语、行为规范的学习，使企业文化深入人心。每次培训学习使员工产生归属感认同感，让员工知道如何对客服务，改变员工的个人思想，树立正确的人生价值观，使员工融入我们酒店，员工的素质和专业技能都有了一定的提高。

由于安保工作的特性，保安就是酒店与客人的第一个接触点，是酒店的第一道靓丽风景线，保安必须有高素质的服务理念和行之有效的待客方法。从服务至上出发，个人能解决要求的马上解决，需要其它部门处理的主动联系，在日常工作中能积极主动和其它部门密切协作，共同努力，为营造安全、温馨的经营环境和提高服务质量起了重要作用。

>三、日常工作

作为酒店的一个职能部门在酒店我们还承担着一些日常工作。

1、区域卫生保持

管家部承担着酒店外围区域卫生的清理保持工作，我部的员工始终如一的默默地在做着这一工作。这也是不简单的，记得有人说过能把不简单的事情长期的做下去就是不简单，我觉得我部的员工就是不简单，因为我们就是把简单的事情长期的在做。

2、园林花草树木养护。

酒店园林花草树木养护由管家部负责。我们每天都要对花草树木进行检查，以保持花草的良好状态。

3、在物品管理方面我要求做好本部门设备、设施定位、调试及验收工作外，对本部门的辅助用品、一次性用品及固定资产做到登记造册、有据可依、有帐可查、责任到人，谁主管谁负责，保证了仓库内的物品归类、摆放整齐、清洁，不出现过期、发霉、变质、浪费现象。例如：设备、设施出现问题时及时维修或者报修，

4、在保证本部门工作正常运行的同时也加强了每个员工在工作上和生活上的安全意识、使用设备、设施一定要注意操作安全，以及防火防盗安全，一旦发生了安全事故怎么处理、怎样预防等等。

5、团队协作

目前酒店各部门男员工不是很多，酒店开业前期的开荒工作，搬桌椅、搬橱柜、布置场地，搬办公室、搬仓库等工作，无形中大多数酒店的一些体力活就落在了我们身上，虽然我们只有屈指可数的几个人，但是全体管家部人员能够以酒店大局为重，发扬一不怕苦，二不怕累的精神，哪里有困难哪里就有管家部人的身影。

>四、工作中存在的缺点和不足

在这三个月里，管家部在工作上虽然取得了一定的成绩，但还存在一定的问题，不足之处更是需要深刻总结，努力改正。总结三个月来工作有以下几点不足：

1、队员形象素质需要进一步提高，以适应酒店之发展趋势。

2、部门工作执行力不强，要加强员工教育。

3、部门管理水平需要提高，以适应社会之发展趋势。

4、部门工作离酒店领导要求还有一定距离，需要进一步努力。

5、消防工作需要加大力度。

对于这些已经出现的缺点和不足之处我们要高度重视，在接下来的工作中，我们会针对不足之处及时进行改正和补救，结合部门实际情况，扬长避短，在树立酒店形象和完善管家部内部建设上狠下功夫，层层抓起。相信在酒店领导的指导下，在部门全体人员的努力下，在来年会取得更好的成绩，以不辜负各级领导的期望与厚爱。

**外商服务管家工作总结8**

回首一年物业公司客服部，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：

>一、深化落实公司各项规章制度和客服部各项制度

在年初步完善的各项规章制度的基础上，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。

>二、理论联系实际，积极开展客服人员的培训工作

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。

>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问题解决。同时，根据报修的完成情况及时地进行回访。

>四、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。

>五、能源费的收缴工作

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。

>六、区底商的招租工作

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。

>七、部分楼宇的收楼工作

在9月份，完成了9#、10#的收楼工作；同时，又完成了部分区回迁楼（18#——1、2单元）收楼工作。

总之，在工作基础上，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。

**外商服务管家工作总结9**

20xx年，在公司领导和管家部领导的正确指导和大力支持下，我管家部创新工作模式，强化内部管理，外树公司形象，努力适应新形势下对物业管理工作的发展要求，在强调“安全第一、优质服务”的基础上，通过全体人员的共同努力，较好地完成了全年各项工作任务。现将我公司20xx年主要工作总结如下：

>一、管家部工作任务完成情况

20xx年1月，城关支行2楼—7楼闲置办公室由营业部业务处理中心入驻，入驻期间我管家部成员热情服务，做好入驻期间人员、车辆的出入管理工作，要求各岗位严格落实制度，履行责任，防止安全事故发生，同时积极与支行后勤站、业务处理中心相关负责人协调配合，做好了物品搬运、卫生清理等工作，让业主单位感到我管家部温馨、周全的服务。

20xx年2月在杨总和康政委的周密部署下，我管家部在工行管家部保卫中队的配合下共出警16人次，顺利完成支行“省级文明单位”的挂牌仪式，我管家部充分调动各班组成员的积极性，以高标准的岗位执勤、卫生清理、会务保障顺利完成挂牌仪式，得到了业主单位的一致好评。

20xx年3月，城关支行8楼—9楼闲置办公室由省分行风险监控中心入驻，我部充分发挥主人翁精神，在营业部业务处理中心入驻保障的宝贵经验指导下，在做好执勤、卫生清理工作的同时协调后勤站为其配置落地烟缸、水桶等低值易耗物品，顺利完成入驻的各项保障服务工作。

20xx年4月，工行管家部进入上访事件的高发期，我管家部积极响应做好备勤工作，及时抽调人员到工行管家部执勤，同时教育我部人员在处置过程中熟悉并学习上访事件等突发事件的处置方法，同时要求备勤人员认真履行职责，文明执勤，做到打不还手，骂不还口，把矛盾化解在萌芽状态，确保了目标单位的绝对安全。

20xx年5月，公司领导与行领导积极协商确定对城关支行停车场进行规划，我管家部及时转变工作方式，突出工作重点，协调相关部门对院内车辆进行了严格的登记、部门确认工作。同时张贴各类通知，出台车场管理规定，积极做好协调解释工作。公司董事长、杨总高度重视亲临我部指导工作，公司市场部协调进行标区划线、制作停车区域指示牌、出入通行证，这为6月份车场进行的收费管理工作打下了坚实的基础。

20xx年6月，城关支行停车场正式进行收费管理，为了避免与部分业主出现矛盾激化，我部管理人员到第一线为车主协调解释，亲自把关。并要求执勤人员严格执行车辆出入管理制度，督促停车业主按时上缴停车费，按区停放，按序停车。经过一个月的努力，车场管理逐步进入正规，停车场呈现出从未有过的井然、有序。为今后拓展公司业务，打造物业管理品牌积累了宝贵的经验。

同时我管家部顺利完成“工银商友俱乐部”成立及总行领导检查等各种保障服务工作，得到了行领导的好评。

20xx年7月，组织保卫人员、保洁人员清理支行餐厅卫生。保卫中队成员充分发扬“不怕苦、不怕累”的精神，放弃休息日，顶着烈日按要求将餐厅用具搬运归位。保洁人员对餐厅地面、桌椅、窗户等进行了清理、擦拭，完成了行领导交付的工作任务，充分展现了我部人员良好的精神面貌，发扬了优质服务的主人翁精神，为公司树立了良好的形象。

组织各班组学习第一个“百日安全优质服务竞赛活动”的相关文件精神，督促各班组抓好落实工作。

**外商服务管家工作总结10**

时光荏苒，转眼之间来到美通大众已有半年多的时间，在领导的耐心指导与帮助、同事的配合及理解下我对自己的工作有了很好的认识，现将20xx年我对客服工作的总结、认识与感想汇报如下：

>一、工作总结

1、销售

a、四日内电话回访：从满意度系统中提取客户的联系方式以及相关信息，通过电话与客户进行交流沟通并认真记录每一个回访结果，将客户反馈的意见或建议向销售部门及时反映，与销售顾问沟通协调，给客户处理意见，对不能当场解决的投诉，及时跟进，尽快给客户答复，保证客户满意度。

b、客户档案整理：根据满意度系统中客户信息填写客户电话回访表，按月整理存档，针对客户核实信息准确性及回访时客户的意见建议将客户整理排序以便对客户有清楚的认知，每周每月按时做出周报、月报整理存档方便销售部门及时了解客户情况，集团以及厂家要求检查的文件进行整理。

c、向销售顾问提供三天、七天、十五天需要关心客户名单提醒销售顾问交车后关心客户。

2、售后

流失客户的电话招揽、一年以上未到店客户关心及原因分析，服务顾问定保首定保分配，每月首保客户进店整理。

3、客户维系

在客户的生日、爱车购买次日发短信祝福客户。

>二、认识与感想

作为客服人员，要具备良好的心理素质，尤其是针对抱怨客户，首先要平息客户的情绪，要让客户感受到我们代表的是客户，我们就是客户在4S店的代言人，不能跟随客户的情绪来波动。要学会忍耐与宽容，耐心听取客户诉求，对不满客户进行原因分析，以便找到适合的解决方法，为销售后期做好安抚工作。我们要以微笑友好的服务来对待客户，这是对抱怨客户的法宝。

>三、下步工作重点：

对提出意见或建议的客户所反馈的信息，配合销售部门及时给予客户答复，达到客户的满意。做好客户维系活动，提升进厂数量，促使客户转介绍。

>四、需改进的方面:

在领导的指导、同事的帮助下我顺利的完成了xx年的各项工作的同时还存在很多的不足，在新的一年里我会努力提高专业知识，多学习汽车相关销售维修保养知识，了解销售流程，对在电话中有疑问的客户可以做到应对自如。同时对于工作中由于方式方法可能不对等原因对其他同事造成的不便深感抱歉。在新的一年里我会积极调整方式方法，希望20xx年工作愉快。

**外商服务管家工作总结11**

新的一年，即将来到，决心在岗位上，投入更多的时间，更大的热情，完成了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xx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!“xx物业，加油!”

面对过去的一年，总结工作实践过程中我们所做出的改变，同时也要总结现有工作中出现的新问题，不断改进工作方法，管理理论及实践水平，为了总结经验，促成20xx年工作再上一个新的台阶，现将20xx年工作总结如下：

**外商服务管家工作总结12**

20xx年是不平凡的一年，在这一年中，经物业部全体员工共同努力，在公司其他部门的大力配合下，完成了二期接管验收及持续四次的集中入伙工作；完成地上停车位出租及车辆出入口收费管理；物业费及其他经营收费的收缴、催缴工作；配合公司完成iso9001文件编写及认证工作；小区日常管理及日常服务；与业主的持续有效沟通及密切内部关系。工作中，兢兢业业，真抓实干，处处维护万达品牌，时时注重公司形象，较好地完成了年度工作任务。

>一、20xx年完成的主要工作

1、业主一般责任投诉、协助处理投诉的解决处理。

全年处理各类投诉近1500起，其中，物业服务类投诉15起。大部分属于协助处理投诉，也就是与施工单位之间的协调联系工作。20xx年1月至9月，服务中心接到投诉(报修)3768起，其中关于质量问题3647起，占。

2、重点业户的走访。

全年走访重点业户30余户，主要与业主进行有效沟通，协调解决业户的困难，征求业户对物业服务的意见，征得业主的理解和支持。通过走访，及时了解和掌握业主的想法和需求，为改善服务方式、提高服务质量提供依据。

3、协助完成iso9001文件编写工作。

自6月份开始，利用1个月时间，配合品质部完成了《环境工作手册》、《工程工作手册》、《客服工作手册》、《保安工作手册》、《消防工作手册》等相关内容的编写工作。这些文件的编写工作主要是利用下班后的时间完成的，有时加班到很晚，最晚的一次加班到凌晨2：20。在文件编写期间，几乎每天都是打出租车回家。辛苦的付出得到了回报，7月份公司第一套体系文件颁布实施，为各部门各岗位的工作提供了标准和依据。

4、二期接管验收及入伙工作。

能够带领物业部全体员工，按照制度及项目公司的要求，完成了二期项目的两次接管验收工作。能够做到事前有计划、有培训，事中有控制，事后有评价。每次验收都亲自到现场参与验收工作，本着对公司负责，对业主负责的态度，力求全面、客观、真实在反映项目的质量情况，并且及时将验收情况汇总后呈报公司领导。二期已经接管的住宅及公建项目总面积平方米，其中住宅1028套，商铺及地上车库174套。

今年组织了4次集中入伙工作，已经发售的25栋住宅共818户，办理入住手续的.687户。能够较好地解释业主入伙过程中提出的有关物业管理方面的各种问题。

5、一期地上停车收费的组织与实施。

地上停车收费工作从7月份开始进行宣传准备，8月份进行划线，9月份进行车位出租，共149个车位，目前已经出租了117个车位。经过艰苦细致的解释工作，现在大多数业户都能够理解和支持地上停车收费。

6、物业部成立之后四个二级部门的协调配合。

物业部是由原来的工程环境部、服务中心、保安保洁部3个部门组合而成，设置为工程部、服务中心、保安部、环境部4个二级部门。如何使4个二级部门协调配合，形成合力就成了摆在我面前的一个主要问题。主要从两个方面着手，一方面是抓制度的学习和落实，另一方面是搞好内部团结，处处身先士卒，做好榜样。通过5个多月的磨合，物业部现在已经能够形成合力，能够做到互相补位，互相支持，互相通气。能够做到工作中讲原则，生活中讲感情，关心所属员工的生活，尽力帮助员工解决工作上、生活上遇到的困难，得到了员工的信任和支持。

7、《论语》学习。

按照集团的要求，学习了《论语》，结合自己学习体会，写了两篇体会文章。

《〈论语〉与现代企业家的管理艺术》、《对〈论语〉修身思想点滴认识及其现代价值探讨》。

8、保安员的制度培训。

9000体系文件颁布实施后，组织保安员进行了4天的集中培训，亲自进行宣讲。保证公司的制度能够在基层得到贯彻实施。

9、物业部成立后的目标责任书的合并落实工作。

物业部成立后，及时将原3个部门与公司签定的目标责任书合并执行。目标责任书中的三项主要指标都已经完成，一是物业费收缴率，一期按套数计算收缴率达到95；二是业主综合满意，11月份业主抽样调查显示，综合满意度达到了90以上；三是成本控制，小区电费开支没有超出年初确定的指标。

>二、一年来主要收获和体会

1.能够坚持对物业管理行业的法规、条例规章的学习，全面了解和掌握涉及物业管理及房地产开发的各种法规、条例规章；

2.对《万达地产经营管理制度》、《万达地产物业管理制度》、物业公司iso9001体系文件进行全面学习，并提出修改意见；

3.整顿房管员队伍，提高服务接待水平。

>三、工作中最大的收获

经历了物业管理中的前期介入、接管验收、入伙工作、日常服务与维修、9000文件的编写等工作的全过程，为日后提高管理水平积累了经验，经历就是财富。

>四、工作中遇到的最大困难

到的最大困难就是与相关部门的协调配合。物业公司、业主、施工单位、项目公司四方，物业公司处于弱势，物业部又是物业公司的一线部门，经常不被理解和信任。被误解或得不到信任是件很痛苦的事。

>五、存在的主要问题

1.还缺乏对物业管理行业的深刻理解；

2.在与其他部门沟通协调上还存在问题；

3.个别问题爱叫真，显得死板，得罪了不少人；

4.灵活运用法律法规及行政规章处理各类问题上还缺乏经验；

5.管理方式方法上存在简单化倾向。

>六、下步工作打算

1.全力配合公司完成小区争创全国优秀物业管理小区工作；

2.进一步做好各岗位人员的培训工作，在提高服务质量上下功夫；

3.加强与业户的沟通，融洽关系，采取多方法、多渠道提高物业费收缴率；

4.持续推进地上停车位出租及车辆出入口收费管理工作；

5.重点解决好保安员的形象及尽职尽责问题；

全力完成20xx年度其他工作目标。

谢谢大家!

**外商服务管家工作总结13**

在市、区有关部门的共同努力下，为期两个月的市区工业经济服务月活动已经结束。现将本次服务月活动工作总结如下：

一、基本情况的

1、企业问题调查情况的。

从4月下旬开始，市区经贸部门、丽水经济开发区管委会共成立了11个企业问题调查小组，由相关部门领导带队，先后对市区240多家企业进行了问题调查。在调查活动中，各小组分别.取逐个走访、召开部分企业座谈会、电话联系、传真等形式进行问题调查和收.工作，各调查小组共收到72家工商企业反映的问题122件。经过梳理，有84件需提交市本级有关部门办.，有13件需提交莲都区有关部门办.，有25件提交开发区管委会及公安分局办.。

2、问题交办情况的。

5月9日，市政府召开市区企业服务年动员会暨工业经济服务月企业问题交办会。会议对开展进一步深化服务年活动进行了动员部署，对企业反映的问题进行了交办，并要求有关部门和单位在1个月内办.完毕。市委常委、常务副市长沈仁康出席交办会并作重要讲话，市经贸委、开发区管委会、市建设局等23位市区有关部门的负责人参加了会议。在问题办.过程中，企业服务年活动领导小组办公室、市委督察室、市政府督察室及时跟踪有关问题的办.情况的，市政府分管秘书长牵头督办，加强了办.的力度，加快了办.的速度，提高了办.质量。

二、工业经济服务月活动交办事项的办情况的

在本次工业经济服务月活动中，市本级共提交办.问题122件，其中，交办件77件、告知件45件。分别是：反映基础设施建设的问题41件、反映用地用房25件、反映厂房验收难问题7件、反映招工难问题8件、反映融资难问题12件、反映企业税费负担的问题10件、反映加强治安安全管理等其他问题19件。经初步评审，77件交办事项中已有75件通过有关部门.取切实可行的措施办.，或有关部门承诺在一定的时间内给予办.，企业比较满意，满意另外有富邦布业、美特康革业2个企业的竣工验收问题，有关办.单位认为企业自身存在违规行为没有处理，不能给予办.，企业不满意；在告知件当中，有关部门关口前移，主动服务，企业较满意，占总数的，满意率比去年明显提高，其中中强医药也是因为竣工验收问题，有关单位帮助协调企业中的有关关系未果，没有完成办.，欣和实业个人要求退出社保问题，有关部门给予政策告之，企业不愿意签署意见。纵观本次服务月活动，基本上达到对企业提出的问题做到事事有回音、件件有落实的要求，服务月活动取得了阶段性成效。

三、活动的特点与成效

1、部署严密，调查深入。受国际、国内宏观经济的影响，今年是我市企业面临困难最大的一年。为能使企业.中精力应对宏观形势的变化，尽量减少其他因素对企业的困扰，市政府要求今年工业经济服务月活动要多发现问题和解决问题，尽力帮助企业走出困境。为使企业问题了解得充分和详细，今年的工业经济服务月活动我们做到早动员、早部署。一是及时发出《关于开展深化企业服务年活动的通知》（丽政办发〔〕29号）文件。由于早部署，调查工作也随之提前近半个月，调查工作更加深入具体。二是调查力量明显加强。今年的企业问题调查情况的由市区经贸部门、丽水经济开发区管委会共成立了11个企业问题调查小组开展调查，参加调查人数共有60多人，调查企业240多家，是工业经济服务月活动开展以来调查人数和调查企业最多的一年，在调查活动中，各小组主要.取逐个走访、召开部分企业座谈会等形式，让业主了解到此次活动的目的意义，大胆将问题提出。三是调查工作收效明显。由于调查工作深入具体，此次活动共收到72家工商企业反映的问题122件，比去年增加了35件，也是工业经济服务月活动开展以来反映问题最多的一年。

2、领导重视，活动有序开展。今年是市区部署开展工业经济服务月活动的第六个年头，每年一次.中为企业解决难题活动，已成为市委、市政府的一项制度化工作。在企业问题交办会上，沈仁康副市长强调指出，各个部门主要负责人要亲自蹲点调研，深入一线，到提出问题的企业，直接听取企业的意见，通过蹲点调研，找到服务企业的办法，解决企业反映的问题。另外，今年还要求所有的告之件也要有企业签署意见，进一步提高了企业问题的办.质量。接到交办问题后，各有关单位都及时召开了班子会议，研究解决办.工作，基本上都确定一位领导负责，并由一名工作人员具体落实。在办.过程当中，许多单位领导都能做到有检查有落实。特别值得一提的是为了做好企业问题交办工作，叶朝丐副市长还特别召.所分管部门研究解决交办企业问题，对办.中遇到的问题及时研究处理，对办.工作推动很大。

3、创新服务载体，深化企业服务年活动。今年工业经济服务月活动开展以来，各涉工部门切实转变职能，改进机关工作作风，创新服务方式，落实服务措施，全面提高工作水平，切实解决企业发展中遇到的困难和问题。市工商局努力提高工商行政管理水平，从加强民营经济发展研究、民企素质提升等方面入手出台助推经济发展二十条服务举措，推进创业富民，得到了企业的广泛好评。市质监局加快品牌建设，促产业升级，出台《关于加快品牌培育与质量提升若干政策意见》，激励企业创建、培育品牌工作的积极性，为企业品牌培育、维护、提升提供帮助与指导服务。市供电局做好有序用电管理，加强对企业电力供求预测分析和运行调度，科学制订供用电预案，完善快速反应机制，做到“不拉电，少限电”，争取连续三年实现“零拉电”的目标。从.体来看，今年各涉工部门加强与企业的沟通联系，进一步增强为企业解决各种困难和问题的自觉性和主动性，措施力度更大，办事效率进一步提高，企业满意度比往年有明显提高，由此也使我市机关效能建设和作风建设年活动的措施进一步得到落实。

四、存在的问题及下步工作建议

（一）存在的主要问题

总体上看，今年的企业问题办.工作还是完成得比较好，但由于种种原因，办.工作主要还存在以下两方面的问题：一方面是个别部门主动服务企业的\'意识还不够强。从办.情况的来看，今年实质性解决问题的例子还是比较多的，但是相对于一些疑难和涉及面广的问题，主要还是作一些解释和沟通，研究解决力度还不够。特别是需要一个部门为主、几个部门配合完成的问题往往办.得就不是很顺利，个别部门主动承担责任，主动协调其他部门的意识不强，创造条件解决问题的意识还有待提高。另一方面是个别问题没有从根本上解决。工业经济服务月活动开展一个多月以来解决了不少问题，但是还有一些问题与企业要求还有距离或还没有实质性的办.。比如用地用房问题，该问题已反映多年，当然也有客观方面的原因，相关部门也提出了解决措施，但是没有明确的期限；另外，还有些如路灯、道路垃圾清.、道路指示牌等问题，一些本不该由企业提出的问题，由于相关职能部门平时的职位缺失，造成对企业的诸多不便，而要在服务月中才能得以解决，从中也反映出还有少部分单位主动服务企业的意识还有待于提高。

**外商服务管家工作总结14**

光阴荏苒，岁月如梭，辗转间时光的年轮即将在20xx年的末端刻下最后的齿痕。回顾过去一年的工作历程，我在公司领导及各位同事的支持与帮助下，通过自身的努力，基本完成了本职工作，同时也取得了一定的进步，现将我的工作情况作如下总结汇报。

>一、工作中的收获

1.制作客户档案表格，对客户进行档案管理

任职客服期间，因为客户信息的运用频繁，因此对客户进行归档尤其重要。期间，按客户所做终端医院的所在地区对南区客户信息制作了“纳百特南区客户联系表”（按客户本人的姓名、电话，内勤电话，开票单位，收货人、收货人地址、收货人电话，发票收件人、发票收件人地址、发票收件人电话，客户所做产品以及客户所做终端医院对南区126位客户进行归档管理），并针对客户本人相应制作“南区客户详细地址”表格（按客户姓名、电话、地址对126位客户进行详细地址留档）。

2.熟练掌握客服部工作流程

任职客服期间，由最初接触客服工作时的手足无措，通过自身努力学习和实践以及经过时间的推移，对工作流程的掌握慢慢变得游刃有余。期间，不仅自身熟练掌握了客服的工作流程，而且对在工作期间发现的问题及时与客服主管进行讨论并解决，解决不了的问题及时呈报了上级部门。

3.熟悉客户基本信息

任职客服期间，在对客户服务的过程当中，通过与客户的沟通交流，对客户的信息有了初步的了解，且明确知道部分客户的产品月需求量。期间，通过与客户的沟通，发现客户信息的变更并捕捉到一定的客户需求，且及时对这些信息向销售部进行了信息反馈。

4.自身综合素质得以提高

任职客服期间，通过解答客户疑问，对客户所需信息进行反馈，解决客户需求，以此服务客户。期间，对自身工作效率以及作为客服人员的心态多次进行否定和反思。

客服人员的工作极其繁琐且无序，某件事情进行到一半再回头继续的时候早已忘了要做什么是时常会发生的事情，为了避免类似的情况发生，进行工作备忘以便客服工作变得有序就变得十分必要。这样的工作习惯有助于自身工作效率的提升。服务客户期间，客服人员需要经常性地满足客户的需求，然而因为某些客观条件的限制，有些时候难以让客户的所有需求都得到满足。这就要求我们不轻易承诺，承诺了的事情就必须及时有效地解决。注重解决事情的时效性，很大程度上提升了自身的责任感。

客服人员的工作因为涉及到公司多个部门，或多或少都会因为人为因素造成某些过错或失误。勇于承认错误并及时有效地更正错误，最大程度的止损，让错误止于己而不是同事之间相互埋怨是十分必要的。勇于承担责任，不大幅度地计较个人心理得失，对自身心理素质的提高有极大的帮助。

>二、工作中的不足

1.沟通技巧不足

任职客服期间，在与客户沟通交流时，有时不能精确传达客户所需信息，不能有效安抚客户情绪。

2.专业知识不足

任职客服期间，发现自身医药营销知识掌握很少，客户稍专业的医药产品信息咨询就会难以解答。

3.缺乏主动性

任职客服期间，客服部作为与客户近距离接触的一个平台，作为客服人员本可以大范围地获悉客户医院详情以及客户所需产品详情，但自己因为缺乏主动性，只是少量的对客户做了一些初步的了解，并未深入。

>三、对来年工作的展望

1.提高沟通技巧，平时多观察多思考，多向有经验的人学习。

2.加强对专业知识的学习，了解产品知识，学习医药营销理念。

3.提高主动性，全面了解南区客户信息并一定程度上掌握北区客户信息，更好地服务于客户，服务于公司。

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