# 最新物业公司工作总结简短(五篇)

来源：网络 作者：春暖花香 更新时间：2025-07-23

*物业公司工作总结简短一回首\_\_年一年的工作首先得感谢公司领导的正确领导和帮助使我思想上不断进步工作上不断改进其次要感谢所有热心帮助和支持我的同事使我的工作得以顺利开展。现将一年来我的工作汇报如下：今年上半年我在办公室担任业务员工作，主要负责...*

**物业公司工作总结简短一**

回首\_\_年一年的工作首先得感谢公司领导的正确领导和帮助使我思想上不断进步工作上不断改进其次要感谢所有热心帮助和支持我的同事使我的工作得以顺利开展。现将一年来我的工作汇报如下：

今年上半年我在办公室担任业务员工作，主要负责各点收发(包括跑公司送请示、报告、合同汇审表等等)和文件的管理和上请下达这项工作看起来简单但真正做好也不容易一要细心文件的管理稍微不注意就容易丢失二要耐心要耐心的向各个部门传达文件精神并倾听他们的声音三要恒心做好一件事并不难难的是将每一件事都做好文件的传达有个时效问题必须要及时的传达给个点并要做到持之以恒正是因为心里面有这三颗“心”所以我工作上从不敢轻心尽职尽责的将工作做好 下半年我调到\_\_公寓负责接待集团下面各个分厂和生产点来这里学习和交流的代表以及各个县市烟草公司代表这是一项艰巨和具有挑战性的工作因为这里是我们的“对外窗口”代表着我们的企业形象服务质量的好坏直接影响着我们公司的形象和声誉厂里领导也多次来这里视察和指导工作今年月日朱厂长再次来到这里视察并表示“公寓的接待工作是我们厂对外的一个重要窗口具有非常重要的作用来这里的都是各地的干部和骨干服务质量的好坏直接影响着我们厂的形象和声誉”。厂长的话使我们更感到了公寓接待工作的重要性，也使我们觉得肩上的担子更重了但我们暗下决心一定要将这副担子挑好为此我们本着“服务为本、服务光荣、服务住户”的宗旨，具体做了以下几下几方面的服务工作：

(一)、努力营造一个温馨如“家”似的环境，。伴随着厂的不断发展壮大，来这里学习和交流的代表日益增多，光是下半年就先后接待了共人。特别是今年集团挂牌，来这里的代表达到创记录的人。虽然今年公寓中心客人多，任务重，但我们在服务工作中，严格按照企业领导的指示，埋头苦干，以饱满的精神面貌和责任心，努力打造一个温馨的环境，让客人有一种温馨如家的感觉。我们通过小黑板的温馨提示，及时的把最新消息与注意事项以及小时服务热线告诉客人，及时解决客人遇到的各种困难。同时准备了个便民服务袋，袋里面准备了些针线、胶带纸、剪刀、捆扎带等日常生活小物品，给客人日常生活带来了极大的便利。同时还给他们提供些力所能及的服务，比如帮他们干洗衣服、寄包裹、带他们去鲜花市场买花等。对于客人的困难，真正做到随叫随到。功夫不负有心人，我们的努力得到了客人的认可，不少客人在留言本上留言到在这里有一种如家似归的感觉。温馨如“家”似的环境—这正是我们一直以来孜孜不息追求的目标。

(二)、努力美化公寓环境。为了给客人一个清洁、舒适的生活环境，我们加大了对卫生的打扫工作，做到一天不定时的清扫，还不定时的查看个房间、个床位的卫生，保证了整洁的地面和床铺，清洁的桌面和配具。每日对被褥进行一次一换、一拆、一洗、一装的换洗工作，保证了被褥的整洁干净。每一次客人住宿完，我们都要进行一次大的清扫和协助维修检查工作，确保公寓设施的正常，为迎接下批客人的入住做好准备。为了给客人创造更好的居住环境。下半年还给每个客房添了两把椅子和一张小玻璃桌和遮光布，并在桌子上布置了一盆水竹，这不仅增添了室内的美感，更是送上了我们企业对他们无微不至关怀的暖暖春意。

(三)、改善客房居住环境。为了更好的迎接集团挂牌来贺的贵宾，我们加班加点，从早上八点忙到晚上八点，在仅仅两天的短暂时间内，就将三人间变成两人间，给客人提供了一个更为宽敞的居住空间。同时费了很大的劲将多余的桌子、凳子、床铺从四楼搬到一楼阅览室，那笨重的桌子、床铺累的我们手都酸了，但我们顾不了这些，心里只有一个念头：就是服务客户、服务光荣、让客户住的更舒适。同时为了让客人尽快尽早的洗上热水澡，我利用周末休息时间协助有关人员更换了十九间冷热水嘴喷淋头，使客人在工作劳累之余，可以在客房舒舒服服的洗上一个热水澡。这一切都大大的改善了客房居住环境，使客人在这里住的更加舒适、更加愉快。

(四)、加强了公寓的安全管理工作。一方面对来访人员进行认真的登记，有效的防止了不速之客的进入，保证了客人的财产和人身安全。一年以来有效的杜绝了客人财产丢失的事件。另一方面，加强了消防安全管理工作，每天都严格的检查安全消防系统，发现问题及时的让维修人员进行维修，杜绝了火，水，电等不安全因素。

在一年的工作之中，通过和客人的沟通，我也发现了我们工作之中的不完善之处，需要加于改进，具体如下：

(一)、客房信息化设施跟不上。现在的客房没有宽带上网端口，不能满足客户上网的需要，给他们的工作带来了极大的不方便。

(二)、客房通信设施不完善。客房没有安装固定电话，由于有的房间手机信号不好，给客人带来了很大的不方便。

(三)、客房内没有空调等调温装置。有的客房在冬天还是比较冷的，特别是一些日光照射不到的客房，冬天更是偏冷。

回顾年一年的工作，各项工作之所以能够圆满完成，是和企业领导的正确领导分不开的，是和同事的大力支持分不开的。面对着客人一张张满意的笑脸，既感到欣慰，又感到不足，欣慰的是自己的付出得到了厂领导和住户的认可，不足的是自己的服务有些地方还不周到，还需要改进。我请领导放心，在今后的工作中我一定更加严格的要求自己，以“服务为本、服务光荣、服务客户”为宗旨，努力的把“三个贴进”落实到实处，在自己退休前的有限几年工作生涯中，为公寓的青春永恒贡献自己的一份力量。

**物业公司工作总结简短二**

20\_\_年即将结束，我们将要迎来新的一年，继往开来，20\_\_年是创新的一年，具有竞争力的一年，我公司要在主管部门的监督及关怀下努力打造一个凝聚力竞争力、优质高效、充满活力的公司,力争将公司发展成为青岛地区的冷链物流龙头企业，为城阳的经济发展做出新的更大的贡献。

为期一周的食品卫生安全专题教育活动已经结束，我校认真贯彻落实中心校会议精神，在全校开展食品卫生安全知识宣传。

一、健全组织，完善制度，明确责任。

根据上级文件精神，我校成立了食品卫生安全工作领导小组，由史战荣校长任组长，成员由各班班主任及食堂管理人员组成。值周教师负责学校平时卫生情况检查;食堂管理人员负责食堂人员的管理和食品的把关工作;班主任负责本班学生健康教育、宣传、卫生状况的监督和上报工作。安排专人从事学校食品安全监管的业务工作。做到机构、人员、设施到位，明确责任，强化监督。层层落实，以保证食品卫生安全工作行之有效地进行，使学校食品安全工作整体水平再上新台阶。

二、加强学习，提高认识。

为了使每个成员增强自己的责任感、使命感，学校召开了领导小组会议、班主任会议、食堂人员会议，传达了上级有关文件精神，学习了《食品卫生法》、《学校食堂与学生集体用餐卫生管理规定》等法律法规，让他们真正树立“安全第一，预防为主”的思想，使他们真正明白“安全责任重于泰山”的道理。教育炊事人员从点滴做起，从小事做起，小到一棵菜、一粒米，大到一顿饭，时时讲安全，处处讲安全，真正做好防患未然，严防中毒事故发生。要求班主任利用晨会、班会、黑板报等形式，经常不断地教育学生注意安全，要求他们不要随意到校外小摊点买不卫生的零食吃，养成良好的卫生习惯。针对流行病季节性特征，以高度戒备心理，从小处、细处入手，做好流行病的预防、宣传教育工作。

三、积极落实好上级布置的各项专题教育活动。

1、举办一次食品卫生安全知识讲座。

围绕“保障食品安全，建设和谐校园”的主题，进一步贯彻落实区教体局文件精神，我校举办食品卫生安全知识专题讲座，不断提高广大中小学生食品安全知识的知晓率。

2、各班上了一节以食品安全为主要内容的《健康教育》课，让学生进一步掌握食品卫生安全知识;

3、召开食品安全主题班会，以“食品安全，关系你我他”为主题，采取教师讲解、案例分析、同伴教育的形式，交流、分享食品安全的经验;

4、办了一期以食品安全为主题的《卫生与健康》宣传栏，通过校园广播、黑板报等多种形式向广大学生介绍有关食品安全的知识;

5、挂了一幅“强化学校食堂食品安全整治，保障青少年健康成长”宣传标语。

四、加强食品管理人员和从业人员的培训。

对学校食堂负责人以及学校食堂从业人员进行食品卫生专业知识及传染病防治专业知识培训，重点培训食品采购关、加工关、储藏关、消毒方面的相关知识。组织从业人员学习食品卫生方面的法律、法规和日常行为规范培训，不断提高食堂管理人员和从业人员的食品卫生安全意识。

五、狠抓学生食堂规范化管理，确保食品卫生安全。

1、在原料质量及粗加工方面做到：

(1)、原料由专人到指定的长期供应点采购。

(2)、设有专门的原料验收员，经验收，腐烂变质等不合格的原料坚决不予进入学校食堂。

(3)、有专门盛放原料的容器，绝对不能让原料被污染。

(4)、设有原料加工的专用场地。

(5)、原料清洗做到荤、素分开。

2、在食品贮藏方面做到：

(1)、食品分类存放，排列整齐。

(2)、有食品货架和货柜，并做到离墙、离地存放。

(3)、仓库做到干燥、通风通气，有防潮、防霉设施。

3、食品制作及餐间做到：

(1)、通风透光良好，给、排水方便合理。

(2)、地面无积水。

(3)、天花板光滑整洁，无霉点，无蜘蛛网。

(4)、灶台及分餐台粘贴有白色瓷砖，并保持无污渍垢。

(5)、设有能防蝇、防虫、防尘的卫生设施。

(6)、设有青菜浸泡池，买青菜要求先行浸泡20分钟。

4、对炊具做到：

(1)、有专人负责洗涤，消毒炊具。

(2)、设有餐具洗涤池，冲洗池及消毒池。

二、存在的问题及今后措施

学校食品卫生安全工作任重而道远，还需要我们继续加大力度。为此，我们将加倍的努力，在今后一段时期，重点加强以下几个方面的工作：

(一)进一步提高各学校领导对食品卫生安全的意识，切实树立“学生健康安全第一”的思想，进一步落实和完善学校食品卫生安全责任制度，包括学校的责任，提高责任意识，落实各项监管责任。

(二)坚持食堂从业人员上岗培训制度。

(三)加强学校食品卫生安全知识宣传教育工作，提高学生的自我保护意识和能力。要求各班在活动月结束后仍然要利用健康教育活动、校园板报、广播等多种宣传形式，对学生进行食品卫生安全教育，树立食品卫生安全意识，增进自我保护意识和技能。

(四)控制学生乱买小摊点的食品和饮用品。

总之，我校将在今后的教育教学工作中，持之以恒地抓好学校食品卫生安全，确保校园一方平安。

**物业公司工作总结简短三**

一、 深化落实公司各项规章制度和物业部各项制度

在20\_\_年初步完善的各项规章制度的基础上，20\_\_年的重点是深化落实，为此，物业部客服根据公司的发展和物业管理行业不断发展的现状，积极应对新的形式和需要，结合蔚蓝国际的实际情况，分批分次的对客服人员进行培训考核，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，物业部客服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

一个好的客服管理及服务，人员的专业性和工作态度起决定性的作用，针对07年客服工作中人员的理论知识不足的问题，20\_\_年着重对客服人员进行了大量的培训：

1、 培训形式多种多样，比如：理论讲解、实操、讨论等，从根本上使客服人员的综合素质上了一个台阶。

2、 本着走出去，请进来的思想，我们组织人员对仲量联行等兄弟企业的参观学习，使我们的视野更加的开阔，管理的理念更能跟上行业发展的步伐。

3、积极应对新出台的法律、法规，20\_\_年\_\_市新出台的最重要的一部物业管理行业的法规就是《\_\_市供热管理条例》，针对这一情况，商管公司领导及时安排客服人员参加了供热公司组织的条例培训，通过这次的学习，使我们的工作更加的游刃有余，同时，物业部客服在第一时间组织人员展开学习、讨论，并进行了严格的闭卷考核，使客服人员在理解的基础更加深了记忆，为08年冬季的供暖工作做了充分的理论准备，确保了冬季供暖工作的顺利开展，截止08年底未出现因供暖工作造成的投诉。

三、08年物业收费标准和停车费收费标准的年审工作如期完成

一个规范化的物业管理企业，必须做到收费工作和服务工作有法可依，严格按照物价管理部门的标准进行收费，08年4月份，积极准备了相关的资料，将蔚蓝国际大厦物业管理收费的标准进行了年审，坚决杜绝乱收费现象，维护业主的合法权益。

四、 积极应对突发事件，认真做好震后维修解释工作

今年5·12汶川大地震给很多地方造成了不同程度的破坏，西安作为离汶川不远的地方，影响也很大，国际大厦也受到不同程度的损坏，震后大厦的维修工作的协调跟进由物业部客服来负责，客服人员本着对公司高度负责的态度，从一开始就跟进着维修工作，同时对受损的业主的安抚工作也由客服人员具体负责，为了兼顾公司和业主的双重利益，客服人员经常与业主进行沟通、解释，由于部分业主的不理解，工作进行的很困难，维修工作也不是很顺利，但是，大家从没有就此退缩，最终，经过近一个月的时间，维修工作顺利完成，未出现业主闹事的情况，平衡了双方的利益。为了增强大家处理已经突发事件的能力，物业部客服申请购买了《\_\_省公众应急指南》分发给广大业主，使大家学习应变各类突发事件的能力。

五、响应国家号召，积极在写字楼宣传节能降耗

随着科学技术的飞速发展，能源的使用越来越显得紧张，在各行各业宣传节能减排被提到了一定的高度。为了响应国家号召，物业部客服联系公司企划部制作了节能降耗倡议书并在业主中宣传，使大家养成一个良好的工作和生活习惯的同时达到节能降耗的目的。在达到节能降耗的同时，客服还根据西安地区夏天气温较高的实际情况，制作了一份防暑降温小常识分发到每位业主的手中，使大家保持着良好的工作状态，同时也提高了大家在遇到此类问题时的应急能力。

六、后期零星交房工作有条不紊的进行

截止08年底，国际大厦写字间累计交房 180 套，其中a座46 套，b座134 套。办理装修176 户，随着像\_\_等大型企业的强势进驻，\_\_地区的商务氛围更加的浓厚，而国际的知名度也不断提升。

七、物业收费工作逐渐步入正轨，各项费用指标按期完成

20\_\_年的物业费收取工作对于客服来说由于出现了汶川大地震等客观情况而增加不小的难度，在面对重重阻力的情况下，物业部全体客服人员不怕困难，凭借着耐心的解释和微笑服务，使业主逐步认识到客观实际情况造成的损失不是哪个人能左右的，全年物业费用的收取累计达到99万余元，停车费、广告费等其他收入 28 万余元，基本完成了公司年初制定的收费目标。同时对07年的欠费用户进行了积极的催收工作，除一些接房未装修户人在外地暂时无法收取外，其他均已清缴。

八、积极联系开发商为业主办理房产，维护业主的正当权益

自20\_\_年9月开始交房以来，物业部客服根据业主接房时间的先后，分批次的上报开发商为业主办理房产证，截止08年底累计办理蔚蓝国际房产证95户，保证业主在国际购房后的合法权益得到维护，同时也极大的提高了公司的诚信度。

九、积极配合相关部门开展工作，发挥物业服务的整体优势

物业管理主要由几大部分组成：客服，安防、工程维修、保洁，各部门之间相互配合，才能发挥物业管理的最大能量，过去的20\_\_年，物业客服与其他几个部门的配合总体来说是：大厦的消防安全是第一位的，每年物业部要举行一次消防演练，物业部客服本着积极负责的态度配合安防顺利完成了08年度消防演练工作；每年的供暖也是一项比较复杂的工作，事前联系、事中跟踪处理、事后解释这些都需要工程和客服紧密的配合才能完成，由于有了大家的分工协作，确保本年度供暖工作的顺利完成。凡此种种，说明一个，集体的力量是强大的，任何工作不是某一个部门能单独完成的，通过大家的配合才会有物业部的不断进步。物业部客服不仅在部门内部相互配合，同时也积极配合公司其他部门的工作，比如为提升公司的销售，配合相关部门发放公司销售宣传资料和对欠费客户的催款工作。

十、根据实际情况，适时调整保洁合同相关条款，完成09年度保洁合同的续签工作

保洁工作运行两年以来，肯定的是整体层面有了很大的提高，但是，在一些细节方面做的还是不够好，物业部客服肩负着国际大厦写字楼部分保洁的检查、监督工作，通过这一年的工作，我们也根据保洁的实际情况适时对其进行改进，在09年保洁合同的续签工作中，物业部客服发挥了重要的作用，参与了保洁合同条款、保洁质量标准以及考核的修订，尽量能发挥保洁的积极性，以求更好的完成保洁工作。

十一、业主的满意就是物业管理服务工作的最终目标

经过我们对08年的业主满意度调查统计如下，本次调查共发放调查表80份，收回78份，总体来说业主对物业管理的总体满意度为91％，具体分析如下：投诉接待的处理也只物业客服管理的一项重要工作，根据一年的月投诉汇总，全年共计接待投诉130条，其中有效投诉条，集团公司投诉43条，投诉接待处理率为 98。

**物业公司工作总结简短四**

\_\_年上半年度是每一间物业小区正式收取物业管理费和公摊费用的开始，期间经历了\_\_，公司领导更替等重大事件，\_\_年上半年客服的工作主要有以下几点：

一、回访信息整理

对回访结果的整理后，经统计可以发现接待前台，各业务部门的服务效果情况，对发现的问题及时处理及时纠正，如业主反映入伙期间的整改问题（没收楼）没人跟进，经调查和统计后发现有多个业主反映有该现象，经例会上提出后，目前该问题已基本得到改善。

二、督促与改善

督促客服人员对各种单据的录入和统计，以改进工作绩效。装修流程改善问题，因上半年相较于\_\_年繁多的装修事情相比，\_\_年上半年装修的业户较少，在听取了部份业主的建议，同时也为业主提供更好、更便捷的服务，我们将装修审批时间，对符合装饰装修管理规定申请，由原来的\_\_天缩短为当天现场予以审批。

三、投诉的处理与回访

\_\_年\_\_月到\_\_年\_\_月合计业主发出投诉单\_\_份，已经处理\_\_份，待处理的\_\_份。其中\_\_年上半年度的投诉单计\_\_份，在对业主投诉方面，客服一直以来，都有完整的记录，指定专人与公司开发商及其它部门对接，负责对是否处理了业主投诉进行跟进，以期业主投诉的问题能得到及时的处理的，以避免业主的再次投诉，避免问题扩大化，对提升业主的满意度起到了一定作用。累计整改单\_\_份，已处理\_\_份，其中\_\_年上半年度的整改单计\_\_份，回访率达到\_\_%。

四、后期零星交房、装修工作有条不紊的进行

截止\_\_年\_\_月，每一间小区累计签约入伙\_\_套，其中\_\_年上半年度入伙签约\_\_套，累计办理装修\_\_户，出入证\_\_对，其中\_\_年一半年度共办理装修\_\_户，出入证\_\_对。

五、物业收费工作逐渐步入正轨，各项费用指标按期完成

累计收费\_\_户，\_\_户未收费的分别是\_\_。\_\_是未收楼的业主，\_\_是因提供的银行卡已过期，无法扣到款项。收费率达到了\_\_%。各项公摊费用也如期收缴，有\_\_户业主是未预缴公摊牌水电费的业主，公摊水电费除外地业主外，基本收回。有\_\_多户都办理了银行托收手续，须财务去银行办理相关扣款手续即可。装修垃圾清运费的收缴率为\_\_%。

六、客户满意度

为了整体提升业主满意度，营造良好的社区氛围，我们赶在年前将小区各楼栋大堂布置完毕；在中国传统节日分别给所有已入住业主群发了恭贺短信；在\_\_月组织了业主、开发商、居委会和物业公司一起植树节活动，让我们的业主对自己的家园有更深的认可感，让我们的园区更完美，如花园一般绚丽多彩。

\_\_月我们进行了小区业主满意度调查，对小主业主的各种意见和建议进行了分类的整理。并一一给予了回复。对于业主给予的赞扬，我们深怀感激。对此我们将继续努力；对于业主提出的批评，我们同样深怀感激，因为有业主的意见和建议，我们才能更好的改进和提高。\_\_月我们还开展了客户关怀月活动，对于业主家里的小件电器维修，清洁卫生或搬运家具等提供义务服务。\_\_月是西方的母亲节还是中国传统的端午节，在母亲节来临的前夕，我们的客服专员给每户已装修或入住的业主送上了温馨的康乃馨；同样在端午节时节，我们又给每户业主送上了应节的粽子；\_\_月，父亲节，为了让我们业主之间相互有更多的了解和沟通，我们组织了父亲节小区业主爬\_\_山活动，虽然最后因业主自身的原因，没有业主成行，但是我们付出的努力还是得到业主的一致认可的。

七、存在不足

1、部份员工专业知识与技能不足；

2、部份流程过于重复繁杂；

3、各部门职责混淆不清；

八、下半年度工作方向

1、开展并加强各类社区文化活动；

2、继续加强回访工作；加强对回访信息的统计整理分类工作，要把回访结果更细化，争取对日后服务工作带来更明显和实际的“风向标”的指导意义。

3、加强员工内、外部培训，整体提高服务水平

4、努力完成下半年度物业费的收缴，达到\_\_%以上。

业主的满意就是物业管理服务工作的最终目标，我们的工作就是为业主分扰。但，有些事情也不是我们物业客服所能解决的，如：大部份业主反映\_\_元每平方米太高，不能接受；如周围配套设施太少。

**物业公司工作总结简短五**

本年度在总公司、物业系统中心正确领导下，客服机制逐步健全，服务质量提升，顾客投诉减少，协调能力增强。

一、物业宣传工作

（一）举办家属区元旦、春节、劳动节、60周年大庆、抗击甲流等板报黑板报、简报若干期，加强了与内外顾客的联系沟通。

（二）遇到重要情况，张贴“温馨提示”。

（三）寒假暑假开学，书写“迎新联”。

二、贯彻总公司“质量年”要求。

拟定《优质服务方案》、《平安红五月服务方案》提交并协助物管中心实施，推进优质服务工作。制作“交大物业安全优质服务卡”发放教职工。拟定“第一时间第一服务62652778”标牌贴于各个大楼，便于顾客联系服务。

三、协助能源中心狠抓水电节约。

拟定“节约水电倡议书”以宣传板置于主要大楼，拟定“节电小贴士”、节约水电的标识贴于大楼。

四、质量管理

（一）积极贯彻夜班、周末白班管理人员工作检查制度。

（二）及时向中心领导、部门经理提示质量工作薄弱环节。

（三）坚持每月1—2次物业质量交叉检查，通报，实施改进的工作。

（四）每周到物业工作现场检查工作，发现不合格及时通知部门改进。

五、培训工作

（一）对各个部门培训工作提出每月一次的具体要求。

（二）对新版的《重庆市物业管理条例》，对主管以上管理人员培训2次。

（三）对新版的《gb/t19001——20\_\_》质量管理标准，对主管以上管理人员和质量管理员培训2次。

六、文件修订

按照iso质量管理要求，增订“物管中心物资采购、出入库管理办法”、“物管中心工作检查制度”等文件，增订、删除部分部门管理文件。

七、物业沟通

（一）间周向客户电话征求意见一次。

（二）搞了“11月18日后勤总公司物业客服联系接待日”，广泛征求家属区业主对物业服务意见建议，回答咨询。发放“交大物业安全优质服务卡”。

（三）保持客户服务联系24小时畅通，随时处理顾客求助。

（四）认真处理顾客投诉。

综上所述：客户服务工作的成效，表现在物业服务有了一个网络体系，内部各项工作得以联系，内外部信息得以交流，咨询信息得以答复，顾客反映的问题得以处理。客户对客户服务产生了信任感和依靠感。

不足：客户服务部除了经理外，尚无固定员工，难以形成客服工作稳定框架，内部管理体制还未理顺。客户服务部对工作检查中发现的问题和有关要求，个别部门不予落实。

本文档由范文网【dddot.com】收集整理，更多优质范文文档请移步dddot.com站内查找