# 物业客服简短的工作总结

来源：网络 作者：紫云飞舞 更新时间：2024-08-20

*物业客服简短的工作总结(优秀10篇)物业客服简短的工作总结要怎么写，才更标准规范？根据多年的文秘写作经验，参考优秀的物业客服简短的工作总结样本能让你事半功倍，下面分享【物业客服简短的工作总结(优秀10篇)】，供你选择借鉴。>物业客服简短的工...*

物业客服简短的工作总结(优秀10篇)

物业客服简短的工作总结要怎么写，才更标准规范？根据多年的文秘写作经验，参考优秀的物业客服简短的工作总结样本能让你事半功倍，下面分享【物业客服简短的工作总结(优秀10篇)】，供你选择借鉴。

>物业客服简短的工作总结篇1

回顾试用期的工作，已经告一段落。可以说是圆满完成了对物业各项费用的收取，也对业主服务达到了一个满意的标准。但是工作中也存在了很多的不足，在试用期里我从客服接待，业主回访，处理和协调各种问题中学习到了很多的知识。也很大程度上认识到了自身的不足之处。虽然付出了不少的努力，也取得了一点成绩。但是付出的汗水，和得到的工作效果还相差不少。所以想通过这次总结，认真反思找出问题所在。在下一阶段里使工作更加规范，业主更加满意。

一、重要工作任务完成情况及分析

1、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。

2、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30多次。运用短信群发发送通知累计54000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。

3、业主遗漏工程投诉处理工作20\_年我客服部回访率98%，工程维修满意率96%。

4、入户服务意见调查工作我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，不断提高世纪城小区物业管理的服务质量及服务水平。

5、建立健全业主档案工作已完善及更新业主档案并持续补充整理业主电子档案。

二、工作中存在的不足、发现的问题及遇到的困难

1、由于我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。

2、业主各项遗漏工程的工作跟进、反馈不够及时;

3、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，水电费预交费用不足。

4、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。

5、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。

三、日后工作的努力方向及工作设想

我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。

1、对部门员工工作范围、内容进一步细化、明确;

2、加强培训，保证部门员工胜任相应岗位，不断提高服务质量;

3、强化部门工作纪律管理，做到工作严谨、纪律严明;

4、加强对各项信息、工作状况的跟进，做到各项信息畅通、准确。

综上所述，试用期，我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，但还没有完全达到公司的要求，离先进物业管理水平标准还有一段距离，我今后一定加强学习，在物业公司经理的直接领导下为业主提供规范、快捷、有效的服务，认真做好接待工作，为业主创造优美、舒适的生活、休闲氛围，提升公司的服务品牌。

>物业客服简短的工作总结篇2

一、要有\"客户至上\"的服务意识，多从客户的角度来考虑问题。

做客户服务工作，最根本的就是要有客户至上的意识和服务的意识，要善于理解客户的观点、体谅客户，根据市场变化和实际情况，应灵敏的预见和准确的掌握客户的需要，体察他们的情绪及获得服务后的反应，对客户的潜在需求进行客观全面的分析论证，进一步采取针对性的服务。

另外，要多从客户的角度来考虑问题，要言行一致，一视同仁，重视对客户的承诺，不但要说得好更要做得好，因为行动胜过千言万语，用客户服务人员的真诚态度和热情服务，使客户感到我们确实是在关心他，为他着想。

根据z广场业主产权比较繁杂，业主与租户的职业、收入、学历、素质、喜好等各个方面的不同而产生千差万别的消费需求情况，就要进行综合分析，制定出可行的项目以满足不同层次的业主需求，从而拓宽客户服务的工作领域，不断对服务的质量和范围进行改良和更新，逐步丰富我们的工作经验，向更高层次迈进。

二、要有良好的人际沟通和交流的能力，为客户提供更加完善的服务。

沟通和交流是达到我们的目标、满足我们的需要、实现我们抱负的重要工具之一。客户服务工作是一个注重人际沟通和交流的部门，要不断摸索和提高沟通与交流的技巧。

首先，要加强内部沟通和交流工作，协调工作关系，解决工作难点，掌握内部有关客户服务工作的开展情况;

其次，应注重公司与客户之间的沟通，做好接待客户来访、处理好客户的信函，满足客户的各种合理要求，注意搜集客户的意见和建议，知会相关人员采取服务措施，争取得到客户和公众对公司工作的支持和理解。在客户服务工作中，如果主观臆断，缺乏必要的沟通，忽视对业主意见的调查，就会容易出现漏洞和疏忽，导致业主的不满。由于沟通是双向的，既要收集信息又要给予信息，因此，为完善服务不仅要注意搜集客户的意见与建议，及时发现客户的潜在需求，还要想办法对这些进行分析总结，知会相关人员采取服务措施，从而给客户一个合理的答复，尽量营造一个适合客户的环境;

最后，还应和对外公众关系保持联系，收集相关业务信息和资料，从而不断完善并开发公司的服务项目。

三、妥善处理客户投诉，使物业管理工作在投诉中日益完美。

对物业管理公司来说，遇到客户投诉总是难免的，对于一个有责任感的客户服务人员应该做到：

1、始终以积极坦荡的良好心理承受能力来面对问题和解决问题，不会回避客户提出的各种问题，把对待投诉当成是教育自己的一个契机，这样工作的努力才会获得客户的认同，认真分析、总结客户的意见和批评才能使物业管理工作做得更好，可以说，客户投诉是客户关心物业管理公司，对公司的纠错能力抱有一定希望和信心的一种表现;

2、客户服务人员要以礼服人，以情感人，并在客户投诉时，要有一定的分析判断问题的能力，能深知客户投诉的最终目的是什么，要维护公司的利益，站在客户的角度，进而寻找到处理问题的平衡点。明了有时客户的意见乃至挑剔会成为我们不断完善工作的指路牌，同时也要理解作为业主追求的大多是尊严的满足，要掌握一些管理技巧，注意方式，讲求方法;

3、我认为处理客户投诉并获得良好的效果，最重要的一环便是落实、监督、检查已经采取的纠正措施。投诉客人的最终满意程度，主要是取决于对他公开抱怨后的特殊关怀程度，许多对公司怀有感激之情的客人，往往是那些因投诉问题而得到妥善处理的人。我相信：客人包括投诉的都是有感情的，也是通情达理的，公司的广泛赞誉及其社会名气是来自诚实、准确、细腻的感情及勤奋服务。

四、做好客户服务工作还要拥有大量的信息及相关的知识，并具备良好的职业道德。

客户服务工作大多常接待客户咨询与处理投诉，由于客户咨询与处理投诉的问题所涉及的面很广，包括所在物业管理公司内部信息及外部的公共信息，从而决定了客户服务人员必须掌握大量的信息和相关的知识，同时要准备好最新的问询资料以供客户随时咨询。

>物业客服简短的工作总结篇3

转瞬间20——年在我们忙碌的工作中已经过往。回首20——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分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熟悉更加的深刻。

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、—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。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—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-----—区首次进户抄水表收费工作。

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—区回迁楼(X#--1、2单元)收楼工作。

八、组织开展募捐活动

在得知————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—门及—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20——年的工作基础上20——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。

>物业客服简短的工作总结篇4

忙碌的20—年即将过去。回首客务部一年来的工作，感慨颇深。这一年来客服部在公司各级领导的关心和支持下、在客服部全体人员的积极努力配合下、在发现、解决、总结中逐渐成熟，并且取得了一定的成绩。

一、提高服务质量，规范前台服务。

自20—年我部门提出“首问负责制”的工作方针后，20—年是全面落实该方针的一年。在日常工作中无论遇到任何问题，我们都能作到各项工作不推诿，负责到底。不管是否属于本岗位的事宜都要跟踪落实，保证公司各项工作的连惯性，使工作在一个良性的状态下进行，大大提高了我们的工作效率和服务质量。

根据记录统计，今年前台的电话接听量达26000余次，接待报修10300余次，其中接待业主日常报修7000余次，公共报修3300余次;日平均电话接听量高达70余次，日平均接待来访30余次，回访平均每日20余次。

在“首问负责制”方针落实的同时，我们在7月份对前台进行培训。主要针对《前台服务规范》、《前台服务规范用语》、《仪态礼仪》、《谈吐礼仪》、《送客礼仪》、《接听礼仪》、〈举止行为〉、〈前台办理业务规范用语〉等进行培训。培训后还进行了笔试和日检查的形式进行考核，而且每周在前台提出一个服务口号，如“微笑、问候、规范”等。我们根据平时成绩到月底进行奖惩，使前台的服务有了较大的提高，得到了广大业主的认可。

二、规范服务流程，物业管理走向专业化。

随着新《物业管理条例》的颁布和实施，以及其它相关法律、法规的日益健全，人们对物业公司的要求也越来越高。物业管理已不再满足于走在边缘的现状，而是朝着专业化、程序化和规范化的方向迈进。在对园区的日常管理中，我们严格控制、加强巡视，发现园区内违章的操作和装修，我们从管理服务角度出发，善意劝导，及时制止，并且同公司的法律顾问多沟通，制定了相应的整改措施，如私搭乱建小阁楼、安外置阳台罩的，一经发现我们马上下整改通知书，责令其立即整改。

三、改变职能、建立提成制。

以往客服部对收费工作不够重视，没设专职收费人员，由楼宇管理员兼职收费，而且只在周六、日才收，造成楼宇管理员把巡视放在第一位，收费放在第二位，这样楼宇管理员没有压力，收多收少都一样，甚至收与不收一个样，严重影响了收费率。所以，从本年度第二季度开始我们开始改革，取消楼宇管理员，设立专职收费员，将工资与收费率直接挂钩，建立激励机制，将不适应改革的楼宇管理员辞退。招聘专职收费员，通过改革证明是有效的。一期收费率从55%提高到58%;二期从60%提升到70%;三期从30%提升到40%。

四、加强培训、提高业务水平

物业管理行业是一个法制不健全的行业，而且涉及范围广，专业知识对于搞物业管理者来说很重要。但物业管理理论尚不成熟，实践中缺乏经验。市场环境逐步形成，步入正轨还需一段很长的时间。这些客观条件都决定了我们从业人员需不断地学习，学习该行业的法律法规及动态，对于搞好我们的工作是很有益处的。

客服部是与业主打交道最直接最频繁的部门，员工的素质高低代表着企业的形象，所以我们一直不断地搞好员工培训、提高我们的整体服务水平，我们培训的主要内容有：

(一)搞好礼仪培训、规范仪容仪表

良好的形象给人以赏心悦悦目的感觉，物业管理首先是一个服务行业，接待业主来访，我们做到热情周到、微笑服务、态度和蔼、这样即使业主带着情绪来，我们的周到服务也会让其消减一些，以使我们解决业主的问题这方面，陈经理专门给全部门员工做专业性的培训，完全是酒店式服务规范来要求员工。如前台接电话人员，必须在铃响三声之内接起电话，第一句话先报家门“您好”，天元物业X号X人为您服务”。前台服务人员必须站立服务，无论是公司领导不是业主从前台经过时要说“你好”，这样，即提升了客务部的形象，在一定程度也提升了整个物业公司的形象，更突出了物业公司的服务性质。

(二)搞好专业知识培训、提高专业技能

除了礼仪培训以外，专业知识的培训是主要的。我们定期给员工做这方面的培训。主要是结合《物业管理条例》、《物业管理企业收费管理办法》等污染法规、学习相关法律知识，从法律上解决实际当中遇到的问题，我们还邀请工程部师傅给我们讲解有关工程维修方面的知识，如业主报修，我们应能分清报修位置、基本处理方法、师傅应带什么工具去、各部分工程质量保修期限是多少，是有清楚了这些问题，才能给业主宣传、讲。

让业主清楚明白物业管理不是永远保修的，也不是交了物业管理费我们公司就什么都负责的，我们会拿一些经典案例，大家共同探讨、分析、学习，发生纠纷物业公司空间承担多大的责任等。都需要我们在工作中不断学习、不断积累经验。

五、组织活动、丰富社区文化

物业管理最需要体现人性化的管理，开展形式多样、丰富有趣的社区文化活动，是物业公司与业主交流沟通的桥梁。物业公司在往年也组织了大量的社区文化活动，如一些晚会、游园活动，短途的旅游及各类棋类比赛等。得到了全体业主的认可，但是结合现在物业的实际运营情况，0、3元/平方米标准的物业费连日常的管理开支都保证不了，更何况组织这些活动要花费相当大的一笔费用，在这种情况下，我们要克服困难、广开思路、多想办法，合理利用园区的资源有偿收费开展活动。

我们结合实际情况，联系了一些电器城、健身器材中心、迎利来蛋糕店、婴儿早教中心等单位在园区内搞活动，这些公司提负责供完整的一台节目，园区业主共同参与，寓乐其中，经销商们不仅发放了礼品，而且物业公司还收取了一定的费用来弥补物业费的不足，

通过一次次的活动，体现了—小区人性化的物业管理，同时也增进了物业公司与业主之间的沟通与交流，并为公司增加一笔收入，据统计自20—年3月以来以园区内开展活动形式收取现金及实物共计约13850元。

六、清查二期未安装的水表，追缴经济损失。

本年度客服部一直配合工程部对二期未安装水表的住户进行调查，据资料统计大约有近50家住户没安水表，从入住以来一直未交过水费。我们必须抓紧时间将表安装上，并尽力追回费用。而且在安装的过程中我们又发现了新的问题，许多卡式水表需换新的电池，面临这种情况我部抽调出专门人员负责这九栋楼宇的筛查和收取水费的工作。在与工程部的共同配合下目前为止我们已安装了36户水表，并且追缴了费用。

七、执行新自来水的水费收费标准，及时调整水价。

在今年7月份全市自来水进行统一价格调整，园区内20\_多住户，我们必须在6月底前挨家挨户将水费结清，便于7月份水费上调的顺利过度。针对这一情况。时间紧任务重。我们及时调整班次，将人员划分范围，客服部全体人员停休，加班加点全员入户收水费。通过大家的共同努力，在不到一个月的时间内我们尽了努力完成了这一任务。使7月份的水价平稳的由2、0元/吨上调到2、8元/吨。于此同时我们对于那些从未收过水费的住户也基本上走完一遍，共查出漏户约50户，共计追缴费用约2454、7元。就此问题我部提出要求水费以后按月收取，取代以前一个季度才收一次的规定，减少工作失误，细查到位每一户。

八、不辞辛苦，入户进行满意度调查。

根据计划安排，20—年11月开始进行满意度调查工作，我们采取让收费员收费的同时进行此项调查工作，同时重新登记业主的联系电话，我们会将业主的最新联系电话重新输入业主资料中。据统计至今为止已发放1610份，返回1600份，回收率为62%。

20—年将是崭新的一年，随着我们服务质量的不断提高，小区配套设施的逐步完善—物业公司将会向着更高、更强的目标迈进，客服部全体员工也将会一如既往的保持高涨的工作热情，以更饱满的精神去迎接新的一年，共同努力为—X物业公司谱写崭新辉煌的一页!

客服部20—年工作计划：

1、针对20—年满意度调查时业主反映的情况进行跟进处理，以便提高20—年收费率。

2、继续规范各项工作流程，认真贯彻执行各岗位的岗位职责

3、推行《员工待客基本行为准则》，提高员工素质及服务水平。

4、根据公司要求，在20—年对客服部全体人员进行业务素质及专业知识培训，及时进行考核。

5、继续执行现行的物业费收取机制，在实际工作中不断加以完善。

6、完成—阳台维修工作。

>物业客服简短的工作总结篇5

时光如梭，不知不觉中来—服务中心工作已有一年了。在我看来，这是短暂而又漫长的一年。短暂的是我还来不及掌握的工作技巧与专业知识，时光已经流逝;漫长的是要成为一名优秀的客服人员今后的路必定很漫长。

回顾当初在招聘会上应聘公司客服岗位的事就像发生在一样;不过如今的我已从懵懂的学生转变成了肩负工作职责的—员工，对客服工作也由陌生变成了熟悉。

很多人不了解客服工作，认为它很简单、单调、甚至无聊，不过是接下电话、做下记录、没事时上上网罢了;其实不然，要做一名合格、称职的客服人员，需具备相关专业知识，掌握一定的工作技巧，并要有高度的自觉性和工作责任心，否则工作上就会出现失误、失职状况;当然，这一点我也并不是一开始就认识到了，而是在工作中经历了各种挑战与磨砺后，才深刻体会到。

下面是我这一年来的主要工作内容

1、业主收房、入住、装修等手续和证件的办理以及业主资料、档案、钥匙的归档;其中交付园区共92户，办理交房手续46户，办理装修手续7户，入住业主2户;

2、接受各方面信息，包括业主、装修单位、房产公司、施工单位等信息，在做好记录的同时通知相关部门和人员进行处理，并对此过程进行跟踪，完成后进行回访;

3、函件、文件的制作、发送与归档，目前年度工作联系单发函150份，整改通知单115份;温馨提示55份;部门会议纪要23份，大件物品放行条1387余份。

在完成上述工作的过程中，我学到了很多，也成长了不少

1、工作中的磨砺塑造了我的性格，提升了自身的心理素质。对于我这个刚刚步入社会，工作经验不丰富的人而言，工作中不免遇到各种各样的阻碍和困难，但在各位领导和同事们的帮助下，尤其是在任主管的悉心教导下，让我遇到困难时勇于面对，敢于挑战，性格也进一步沉淀下来。记得揽秀苑与临风苑房屋交付的时候，因时间紧迫，人员较少，相关工作又较复杂;管家部全体人员连续加班一个多星期，力争在交房前把所以准备工作做充分做细致;尤其是在交付的前3日，大家每晚都加班至凌晨两三点。

交房的第一天我是负责客服中心的协助工作，当我拖着疲惫的身体参与交房工作时，已有一种睁着眼睛睡觉的感觉。但当我看到从重庆远道而来的张羽在面对客户时从容甜美的笑容，娴熟的接待技巧时，内心竟荡起一波波涟漪;她也是加班加点的在工作，也会很累，为什么在客户面前却可以保持这么好的精神面貌和工作状态呢?通过公司领导对我们当天工作的总结，我才深刻体会到职业精神和微笑服务的真正含义。所谓职业精神就是当你在工作岗位时，无论你之前有多辛苦，都应把工作做到位，尽到自己的工作职责。

所谓微笑服务就是当你面对客户时，无论你高兴与否，烦恼与否，都应已工作为，重客户为重，始终保持微笑，因为你代表的不单是你个人的形象，更是公司的形象。在接下来第二天、第三天交付工作中，我由协助工作转换为正式接待工作，在加强了自身情绪的掌控的同时，尽量保持着微笑服务，顺利为好几位业主办理完成了交房手续。听到上级领导的鼓励，看着业主满意的笑容，我也无比欣慰。经历了这次交房流程也对我日后的工作起到了莫大的作用，在面对领导与同事的批评与指正时能摆正心态，积极改正;在与少数难缠的工程人员沟通时也逐步变得无所畏惧;接待礼仪、电话礼仪等礼仪工作也逐步完善;

2、工作生活中体会到了细节的重要性。细节因其“小”，往往被人所轻视，甚至被忽视，也常常使人感到繁琐，无暇顾及。在—的工作生活中，我深刻体会到细节疏忽不得，马虎不得;不论是拟就公文时的每一行文字，每一个标点，还是领导强调的服务做细化，卫生无死角等，都使我深刻的认识到，只有深入细节，才能从中获得回报;细节产生效益，细节带来成功;

3、工作学习中拓展了我的才能;当我把上级交付每一项工作都认真努力的完成时，换来的也是上级对我的支持与肯定。前两天刚制作完毕的圣诞、元旦园区内布置方案是我自己做的第一个方案，当方案通过主管的认可后，心中充满成功的喜悦与对工作的激情;至于接下来食堂宣传栏的布置还有园区标识系统和春节园区内的布置方案，我都会认真负责的去对待，尽我所能的把他们一项一项的做的更好。

在20—年这全新的一年里，我要努力改正过去一年里工作中的缺点，不断提升，加强以下几个方面的工作

1、加强学习物业管理的基本知识，提高客户服务技巧与心理，完善客服接待流程及礼仪;

2、加强文案、会务等制作能力;拓展各项工作技能，如学习PHOTOSHOP、coreldraw软件的操作等;

3、进一步改善自己的性格，提高对工作耐心度，更加注重细节，加强工作责任心和培养工作积极性;

4、多与各位领导、同事们沟通学习，取长补短，提升自己各方面能力，跟上公司前进的步伐。

很幸运刚从学校毕业就可以加入—这个可爱而优秀的团队，—的文化理念，管家部的工作氛围已不自觉地感染着我、推动着我;让我可以在工作中学习，在学习中成长;也确定了自己努力的方向。此时此刻，我的目标就是力争在新一年工作中挑战自我、超越自我，取得更大的进步!

>物业客服简短的工作总结篇6

伴随着20—年度总结工作的开展，本年度的各项工作到此告一段落。在本年度的工作中，物业客服部在公司领导的关心、指导下，客户服务工作本着：\"专业、务实、高效\"的服务理念，为业主创造\"酒店式物业管理服务\"的宗旨，各项物业管理服务取得了阶段性的工作成效;为客户提供了专业、满意的咨询服务，为销售工作提供良好的服务支持，高标准的完成了楼宇销售时期的物业服务保障工作;针对本年度的实际工作情况，为保障20—年度小区收楼工作及客户服务工作的顺利开展，对20—年度的工作思路及存在不足做出总结分析;

一、20—年度的主要工作

回顾20—年度主要完成以下几项工作：

1、做好5月份黄金周期间销售中心对外展示的前期筹备工作;

2、对物业现场清洁存在的问题提出整改措施;

3、风情游泳池及人工湖的水质处理工作;

4、6月份开始接管销售中心样板房的交接工作及日常运行管理工作;

5、楼宇开盘销售时期样板房的接待管理、维护、存在问题跟进整改工作;

6、季节性台风登陆时样板房的维护、管理、及接待工作;

7、参与楼宇销售时期业主座谈会工作，对业主提出的物业问题进行解答及沟通;

8、对业主访谈工作中客户提出的物业管理问题进行解释，根据小区管理的实际情况编制统一的解说词;

9、销售中心及z岛清洁服务标准的督导;

10、销售宣传活动的协助配合工作;

11、销售中心及z岛的物业移交工作的对接、组织;

12、\"部落群销售模式\"服务项目的市场调查工作及物业服务项目的讲解培训;

13、小区交楼工作前期的资料编制及物料筹备;

14、为开展客户回访而进行的业主资料对接的前期准备工作等。

本部门根据不同时期的工作任务，结合小区的实际情况和市场行情，对小区涉及的物业管理工作的项目积极的协助、配合;在物业礼宾部的调整时期，配合礼宾部执勤、协助做好礼宾员的思想教育工作，取得了较好的稳定效果;

二、主要工作内容及具体做法

在前期物业管理工作中，由于人员及物料配备相对缺乏，现场实际操作工作较多;根据前期管理工作的特点，主要是以配合相关的服务部门，做好现场的接待、销售活动;同时根据物业的使用、管理情况，针对性的提出整改处理意见，并跟进落实情况;为后期的物业管理、客户服务工作打好铺垫。

针对本年度的物业管理服务的实际情况有以下几点做法：

1、根据现场工作实际情况，把握物业不同时段的服务需求

本年度5月份，根据销售工作的推进情况;销售中心物业及小区的园林景观向客户开放，园林景观的亮点\"人工湖\"及\"风情游泳池\",正式接待客人参观;为保证水质清澈，物业部根据实际情况，展开了水质管理工作;同时对客户提出的物业管理方面的问题，针对性的做出解释;做法如下：

(1)物业主管领导负责，协调相应的资源，尽的能力高标准的完成客户的服务需求;

(2)体现真诚的服务态度;在水质管理初期，现场操作员工缺乏的情况下，物业总监亲力亲为，在人工湖的投药和泳池的吸尘工作中，自己动手圆满的完成工作任务，得到业主和员工的一致好评;

(3)根据水质的情况，请教水质专家，确定处理方案;

(4)提供专业的物业解释，为业主规避物业管理纠纷;在业主访谈会的过程中，记录汇总了客户较为关心的物业管理问题，并上报了业主关心问题的统一解说词，印发成册，避免销售人员重复解释而出现的偏差;

2、根据物业现场的实际情况，提出清洁整改方案

由于销售中心现场初期的清洁工作存在较多的问题，造成业主的投诉;为确保清洁工作按标准执行，落实高标准的清洁现场服务：

(1)根据现场情况，制定清洁工作制度及清洁管理周期;

(2)对人工湖及销售中心现场的清洁不合格项目，发出整改通知单;

(3)根据业主的要求，制定切合现场实际的清洁服务标准，并督促落实;

3、完成销售中心样板房的标准化移交，编制修订了样板房的管理规定

销售中心样板房参观接待前期，未进行物业移交，且存在较多的物业使用问题和工程遗留问题，整体的参观质量不高;为确保较高的参观质量：(1)根据销售中心样板房的具体情况，制定合理适用的样板房管理制度;

(2)对样板房管理员进行样板房管理相关操作知识的培训;

(3)根据样板房的建筑设计、施工质量、使用功能等方面因素，提出样板房的整改意见;

(4)跟进样板房在使用的过程中存在的管理服务漏洞，及时的进行沟通协调，确保问题的处理、落实;

(5)样板房的移交工作前期，项目部对移交细则落实不到位，缺乏标准的移交资料，我部协助处理并制定了标准的移交样板;

3、季节性台风登陆时样板房的维护、管理、及接待工作

在z的夏季7-9月份期间，较多的发生台风的现象，类似与台风\"黑格比\"登陆z的现象，对较多的地区形成危害;在此期间为保障样板房的正常参观和接待工作，物业部根据实际情况安排值班和守护：

(1)物业领导高度重视，提前关注、做好预防工作;

(2)高度的工作责任心，在深夜台风到来的时候，与礼宾员一起用沙袋对样板房的四周进行封闭和堵挡，防止雨水进入样板房;

(3)对台风过后板房的清洁接待工作进行协调和督促;确保及早开放;

(4)对台风造成样板房的损坏，及时跟进处理;

4、配合服务部做好销售宣传活动工作

(1)积极配合销售宣传工作，协调各部门在活动中的工作角色，并制定了\"z开盘工作物业配合服务方案\",取得了良好的作用;

(2)主动参与维护活动现场，巡查现场的安全、服务工作;

(3)对物业的活动现场的流程安排提出建议;

5、组织物业接管验收工作提出验收意见

(1)根据销售中心及z岛的实际情况确定了接管验收方案;

(2)对接管验收方案进行培训，并提出物业接管问题备忘录;

(3)积极召开接管验收协调会议，督促接管工作的完成;

6、\"部落群销售模式\"服务项目的市场调查，及服务项目的讲解培训

根据\"部落群销售模式\"的工作计划，对已确定的服务项目进行当地市场的调查工作，确定了服务项目的可行性及质量标准;

(1)对z服务市场30多家的服务单位进行了市场调查，完成24家的服务单位洽谈工作，确定了16家服务单位;

(2)提出市场调查，服务项目的可行性报告;

(3)根据前期讲解员的基本素质制定培训方案，并实施基础素质培训;

7、收楼资料的前期准备工作

根据收楼工作时间的统筹安排，针对收楼前期的使用资料进行整理和审定;

(1)收楼使用表格的拟定，确定收楼使用的表格;

(2)收楼使用的《业主高尚生活指南》编制、修订、校审;

(3)各种日常表格的汇总归类，客户服务中心各种日常工作流程的校审;

(4)准备业主资料的复印整理，为收楼前期的客户回访工作做好准备;

三、存在的不足

1、对客的沟通工作由于本年度人员配备较晚，物业服务工作明显处于较为被动的局面。专业细致的酒店式物业服务无法得到体现。

2、销售中心、z岛及周边园林的物业移交工作，我方跟催督促甲方整改力度不够，移交周期教长。

3、对外委清洁公司的工作标准及监督力度不够，现场特洁标准不高，甲方意见较大。

四、结束语

在20—年度的工作中，根据物业前期管理的实际情况，物业部认真的履行了：\"服务业主，帮助合作方实现的市场价值\"的服务理念，提出了《z近期物业服务工作的建议》等工作方案;在日常工作中发挥了岗位带头模范作用，倾尽全力为客户服务工作及前期收楼工作打好铺垫工作;相信在20—年度会在客户服务工作上更上一个台阶，取得收楼工作的圆满完成。

>物业客服简短的工作总结篇7

忙碌的20\_\_年即将过去。回首客务部一年来的工作，感慨颇深。这一年来客服部在公司各级领导的关心和支持下、在客服部全体人员的积极努力配合下、在发现、解决、总结中逐渐成熟，并且取得了一定的成绩。

一、提高服务质量，规范前台服务。

自20\_\_年我部门提出“首问负责制”的工作方针后，20\_\_年是全面落实该方针的一年。在日常工作中无论遇到任何问题，我们都能作到各项工作不推诿，负责到底。不管是否属于本岗位的事宜都要跟踪落实，保证公司各项工作的连惯性，使工作在一个良性的状态下进行，大大提高了我们的工作效率和服务质量。根据记录统计，今年前台的电话接听量达26000余次，接待报修10300余次，其中接待业主日常报修7000余次，公共报修3300余次;日平均电话接听量高达70余次，日平均接待来访30余次，回访平均每日20余次。

在“首问负责制”方针落实的同时，我们在7月份对前台进行培训。主要针对《前台服务规范》、《前台服务规范用语》、《仪态礼仪》、《谈吐礼仪》、《送客礼仪》、《接听礼仪》、〈举止行为〉、〈前台办理业务规范用语〉等进行培训。培训后还进行了笔试和日检查的形式进行考核，而且每周在前台提出一个服务口号，如“微笑、问候、规范”等。我们根据平时成绩到月底进行奖惩，使前台的服务有了较大的提高，得到了广大业主的认可。

二、规范服务流程，物业管理走向专业化。

随着新《物业管理条例》的颁布和实施，以及其它相关法律、法规的日益健全，人们对物业公司的要求也越来越高。物业管理已不再满足于走在边缘的现状，而是朝着专业化、程序化和规范化的方向迈进。在对园区的日常管理中，我们严格控制、加强巡视，发现园区内违章的操作和装修，我们从管理服务角度出发，善意劝导，及时制止，并且同公司的法律顾问多沟通，制定了相应的整改措施，如私搭乱建小阁楼、安外置阳台罩的，一经发现我们马上下整改通知书，责令其立即整改。

三、改变职能、建立提成制。

以往客服部对收费工作不够重视，没设专职收费人员，由楼宇管理员兼职收费，而且只在周六、日才收，造成楼宇管理员把巡视放在第一位，收费放在第二位，这样楼宇管理员没有压力，收多收少都一样，甚至收与不收一个样，严重影响了收费率。所以，从本年度第二季度开始我们开始改革，取消楼宇管理员，设立专职收费员，将工资与收费率直接挂钩，建立激励机制，将不适应改革的楼宇管理员辞退。招聘专职收费员，通过改革证明是有效的。一期收费率从55%提高到58%;二期从60%提升到70%;三期从30%提升到40%。

四、加强培训、提高业务水平

物业管理行业是一个法制不健全的行业，而且涉及范围广，专业知识对于搞物业管理者来说很重要。但物业管理理论尚不成熟，实践中缺乏经验。市场环境逐步形成，步入正轨还需一段很长的时间。这些客观条件都决定了我们从业人员需不断地学习，学习该行业的法律法规及动态，对于搞好我们的工作是很有益处的。

客服部是与业主打交道最直接最频繁的部门，员工的素质高低代表着企业的形象，所以我们一直不断地搞好员工培训、提高我们的整体服务水平，我们培训的主要内容有：

(一)搞好礼仪培训、规范仪容仪表

良好的形象给人以赏心悦悦目的感觉，物业管理首先是一个服务行业，接待业主来访，我们做到热情周到、微笑服务、态度和蔼、这样即使业主带着情绪来，我们的周到服务也会让其消减一些，以使我们解决业主的问题这方面，陈经理专门给全部门员工做专业性的培训，完全是酒店式服务规范来要求员工。如前台接电话人员，必须在铃响三声之内接起电话，第一句话先报家门“您好”，天元物业X号X人为您服务”。前台服务人员必须站立服务，无论是公司领导不是业主从前台经过时要说“你好”，这样，即提升了客务部的形象，在一定程度也提升了整个物业公司的形象，更突出了物业公司的服务性质。

(二)搞好专业知识培训、提高专业技能

除了礼仪培训以外，专业知识的培训是主要的。我们定期给员工做这方面的培训。主要是结合《物业管理条例》、《物业管理企业收费管理办法》等污染法规、学习相关法律知识，从法律上解决实际当中遇到的问题，我们还邀请工程部师傅给我们讲解有关工程维修方面的知识，如业主报修，我们应能分清报修位置、基本处理方法、师傅应带什么工具去、各部分工程质量保修期限是多少，是有清楚了这些问题，才能给业主宣传、讲。让业主清楚明白物业管理不是永远保修的，也不是交了物业管理费我们公司就什么都负责的，我们会拿一些经典案例，大家共同探讨、分析、学习，发生纠纷物业公司空间承担多大的责任等。都需要我们在工作中不断学习、不断积累经验。

五、组织活动、丰富社区文化

物业管理最需要体现人性化的管理，开展形式多样、丰富有趣的社区文化活动，是物业公司与业主交流沟通的桥梁。物业公司在往年也组织了大量的社区文化活动，如一些晚会、游园活动，短途的旅游及各类棋类比赛等。得到了全体业主的认可，但是结合现在物业的实际运营情况，0、3元/平方米标准的物业费连日常的管理开支都保证不了，更何况组织这些活动要花费相当大的一笔费用，在这种情况下，我们要克服困难、广开思路、多想办法，合理利用园区的资源有偿收费开展活动。

我们结合实际情况，联系了一些电器城、健身器材中心、迎利来蛋糕店、婴儿早教中心等单位在园区内搞活动，这些公司提负责供完整的一台节目，园区业主共同参与，寓乐其中，经销商们不仅发放了礼品，而且物业公司还收取了一定的费用来弥补物业费的不足，

通过一次次的活动，体现了\_\_小区人性化的物业管理，同时也增进了物业公司与业主之间的沟通与交流，并为公司增加一笔收入，据统计自20\_\_年3月以来以园区内开展活动形式收取现金及实物共计约13850元。

六、清查二期未安装的水表，追缴经济损失。

本年度客服部一直配合工程部对二期未安装水表的住户进行调查，据资料统计大约有近50家住户没安水表，从入住以来一直未交过水费。我们必须抓紧时间将表安装上，并尽力追回费用。而且在安装的过程中我们又发现了新的问题，许多卡式水表需换新的电池，面临这种情况我部抽调出专门人员负责这九栋楼宇的筛查和收取水费的工作。在与工程部的共同配合下目前为止我们已安装了36户水表，并且追缴了费用。

七、执行新自来水的水费收费标准，及时调整水价。

在今年7月份全市自来水进行统一价格调整，园区内20\_\_多住户，我们必须在6月底前挨家挨户将水费结清，便于7月份水费上调的顺利过度。针对这一情况。时间紧任务重。我们及时调整班次，将人员划分范围，客服部全体人员停休，加班加点全员入户收水费。通过大家的共同努力，在不到一个月的时间内我们尽了努力完成了这一任务。使7月份的水价平稳的由2、0元/吨上调到2、8元/吨。于此同时我们对于那些从未收过水费的住户也基本上走完一遍，共查出漏户约50户，共计追缴费用约2454、7元。就此问题我部提出要求水费以后按月收取，取代以前一个季度才收一次的规定，减少工作失误，细查到位每一户。

八、不辞辛苦，入户进行满意度调查。

根据计划安排，20\_\_年11月开始进行满意度调查工作，我们采取让收费员收费的同时进行此项调查工作，同时重新登记业主的联系电话，我们会将业主的最新联系电话重新输入业主资料中。据统计至今为止已发放1610份，返回1600份，回收率为62%。

20\_\_年将是崭新的一年，随着我们服务质量的不断提高，小区配套设施的逐步完善\_\_物业公司将会向着更高、更强的目标迈进，客服部全体员工也将会一如既往的保持高涨的工作热情，以更饱满的精神去迎接新的一年，共同努力为\_\_X物业公司谱写崭新辉煌的一页!

客服部20\_\_年工作计划：

一、针对20\_\_年满意度调查时业主反映的情况进行跟进处理，以便提高20\_\_年收费率。

二、继续规范各项工作流程，认真贯彻执行各岗位的岗位职责

三、推行《员工待客基本行为准则》，提高员工素质及服务水平。

四、根据公司要求，在20\_\_年对客服部全体人员进行业务素质及专业知识培训，及时进行考核。

五、继续执行现行的物业费收取机制，在实际工作中不断加以完善。

六、完成\_\_阳台维修工作。

>物业客服简短的工作总结篇8

当初来\_\_物业应聘客服岗位的事就像发生在昨天一样，不过如今的我已从当初懵懂的学生变成了肩负重要工作职责的\_\_一员，对客服工作也由陌生变得熟悉。

很多人不了解客服工作，认为它很简单、单调、甚至无聊，不过是接下电话、做下记录、没事时上上网罢了;其实不然，要做一名合格、称职的客服人员，需具备相当的专业知识，掌握一定的工作技巧，并要有高度的自觉性和工作责任心，否则工作上就会出现许多失误、失职。

前台是整个服务中心的信息窗口，只有保持信息渠道的畅通才能有助于各项服务的开展，客服人员不仅要接待业主的各类报修、咨询、投诉和建议，更要及时地对各部门的工作进行跟进，对约修、报修的完成情况进行回访。

为提高工作效率，在持续做好各项接待纪录的同时，前台还要负责各项资料的统计、存档，使各种信息储存更完整，查找更方便，保持原始资料的完整性，同时使各项工作均按标准进行。以下是我的工作总结。

一、主要工作内容

按照要求，对业主的档案资料进行归档管理，发生更改及时做好跟踪并更新;对业主的报修、咨询及时进行回复，并记录在业主信息登记表上;业主收房、入住、装修等手续和证件的办理以及业主资料、档案、钥匙的归档;对于业主反映的问题进行分类，联系施工方进行维修，跟踪及反馈;

接受各方面信息，包括业主、装修单位、房产公司、施工单位等信息，在做好记录的同时通知相关部门和人员进行处理，并对此过程进行跟踪，完成后进行回访;资料录入和文档编排工作。对公司的资料文档和有关会议记录，认真做好录入及编排打印，根据各部门的工作需要，制作表格文档，草拟报表等;新旧表单的更换及投入使用;完成上级领导交办的其它工作任务。

在完成上述工作的过程中，我学到了很多，也成长了不少。工作中的磨砺塑造了我的性格，提升了自身的心理素质。对于我这个刚刚步入社会，工作经验还不够丰富的人而言，工作中难免会遇到各种各样的阻碍和困难，幸运的是在公司领导和同事们的大力帮助下，让我在遇到困难时敢于能够去面对，敢于接受挑战，性格也逐步沉淀下来。

在\_\_物业我深刻体会到职业精神和微笑服务的真正含义。所谓职业精神就是当你在工作岗位时，无论你之前有多辛苦，都应把工作做到位，尽到自己的工作职责。所谓微笑服务就是当你面对客户时，无论你高兴与否，烦恼与否，都应以工作为重，急客户所急，始终保持微笑，因为我代表的不单是我个人的形象，更是公司的形象。

二、细节的重要性

细节因其“小”，往往被人轻视，甚至被忽视，也常常使人感到繁琐，无暇顾及。在\_\_的每一天，我都明白细节疏忽不得，马虎不得;不论是拟就通知时的每一行文字，每一个标点，还是领导强调的服务做细化，卫生无死角等，都使我深刻的认识到，只有深入细节，才能从中获得回报;细节产生效益，细节带来成功。

工作学习拓展了我的才能，当我把上级交付每一项工作都认真努力的完成时，换来的也是上级对我的支持与肯定。前两天刚制作完毕的圣诞、元旦小区布置方案是我自己做的第一个方案，当该方案得到大家的一致认可后，心中充满成功的喜悦与对工作的负责;至于接下来宣传栏的布置还有园区标识系统和春节小区的布置方案，我都会认真负责的去对待，尽我所能把它们一项一项的做好。

三、改正过去工作中的缺点，不断提升自己

自觉遵守公司的各项管理制度;努力学习物业管理知识，提高与客户交流的技巧，完善客服接待流程及礼仪;加强文案制作能力;拓展各项工作技能，如学习PHOTOSHOP、coreldraw软件的操作等;进一步改善自己的性格，提高对工作耐心度，更加注重细节，加强工作责任心和工作积极性;多与各位领导、同事们沟通学习，取长补短，提升自己各方面能力，跟上公司前进的步伐。

很幸运能加入\_\_物业这个优秀的团队，\_\_的文化理念，客服部的工作氛围都不自觉地感染着我、推动着我;让我可以在工作中学习，在学习中成长;也确定了自己努力的方向。此时此刻，我的目标就是力争在新一年工作中挑战自我、超越自我，与公司一起取得更大的进步!

>物业客服简短的工作总结篇9

20\_\_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

20\_\_年\_月到20\_\_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、\_\_年下半年度工作方向

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。

>物业客服简短的工作总结篇10

20\_\_年对于\_\_物业来说，可以说是成长的半年，发展的半年，我们在不断改进和完善各项管理机制的半年。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半年来的努力工作，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，回顾上半年来的客服工作，有得有失，现将上半年工作总结如下：

本年度客服部\_名员工中有\_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\_\_次，客服员登门走访业主\_\_余户，投放各类通知\_\_余份。截止\_\_年\_\_月底，办理接房\_\_\_户，办理装修\_\_\_户，现小区在住人数\_\_\_余户。

本年度物业费收缴情况;现\_\_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\_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\_\_月底，已缴纳物业费业主\_\_户，占总体的\_\_%。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\_至\_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。新的下半年，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“\_\_\_”为工作目标，客服部全体以更饱满的精神去面对下半年工作，共同努力为\_\_物业公司谱写崭新辉煌的一页。

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