# 物业公司客服个人上半年工作总结|物业公司客服个人上半年工作总结

来源：网络 作者：平静如水 更新时间：2024-09-04

*客服工作内容虽然琐碎繁复，但是客服工作的人员要认真提高工作效率，简化工作难度。一起来看看本站小编为大家整理的：物业公司客服个人上半年工作总结，欢迎阅读，仅供参考，更多内容请关注本站。　>　物业公司客服个人上半年工作总结　　20XX上半年...*

　　客服工作内容虽然琐碎繁复，但是客服工作的人员要认真提高工作效率，简化工作难度。一起来看看本站小编为大家整理的：物业公司客服个人上半年工作总结，欢迎阅读，仅供参考，更多内容请关注本站。

　>　物业公司客服个人上半年工作总结

　　20XX上半年，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xx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\*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x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x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xx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\*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