# 物业客服年终工作总结简单(22篇)

来源：网络 作者：水墨画意 更新时间：2024-02-07

*物业客服年终工作总结简单1200\*年10月5日，\*\*\*物业进驻\*\*前湖校区，这一学年来，我全体员工团结一心，艰苦奋斗，勇于拼搏，不断创新，进一步完善和改进了公司的管理和服务质量，取得了可喜的成绩：组建了一支优秀的物业管理团队，创建了一种科学...*

**物业客服年终工作总结简单1**

200\*年10月5日，\*\*\*物业进驻\*\*前湖校区，这一学年来，我全体员工团结一心，艰苦奋斗，勇于拼搏，不断创新，进一步完善和改进了公司的管理和服务质量，取得了可喜的成绩：组建了一支优秀的物业管理团队，创建了一种科学的管理模式和先进的管理理念、管理方法法，以及严格的质量标准和工作程序；形成了服务与管理相结合的专业分工体系。一年以来，我们紧紧围绕战略规划、品牌建设、内部管理、信息沟通、服务绩效来展开一系列的工作。 战略规划 对物业管理的理念进行战略性的转变。 天健物业自成立以来，管理理念经历了从“管理型”到“服务型”的深刻转变，抛弃了过去以管理者自居的姿态，倡导了“服务育人，业主至上”的全新服务理念。天健物业在发展过程中即使遭遇到了内外环境的严重挑战，但为业主、使用人服务的理念也一直在沿伸，同时也得到了广泛的好评。但公司管理层并没有满足可喜成绩的取得，而是以积极的态度正视在服务过程中存在的服务专业性不强，服务内涵不深，员工待遇过低以及成本过高等问题。今年开始，公司便审时度势，着手狠抓安全防范、环境卫生和维修事宜，劲拼品牌建设，提高公司的运作效率和竞争力。 品牌建设品牌，以高质量为坚实的基础，本公司把如何提高物业管理服务的质量作为公司经营的首选目标 。

一、贯彻按ＩＳＯ体系的有效动作 公司成立之初便做好了质量的策划，明确公司的质量目标、要求，以及所想达到的目标，以最合适的服务质量去满足业主及使用人的需要。一年来，公司始终把通过ＩＳＯ9000和ＩＳＯ14000的审核为奋斗目标，同时也进一步向业主及使用人展示了公司相关方面优质服务的形象。

二、形成以客户满意为中心的质量体系 自公司进驻开始，一直把“客户满意，业主至上”作为工作的中心，进一步确定了公司以业主为中心的经营服务理念，今后公司将继续贯彻实施和改进服务质量，提高服务绩效。

三、建立天健物业零缺陷的目标 公司成立之后，经过反复讨论和研讨，认为要想做的独特，就须把工作做到零缺陷：服务零缺陷；操作零缺陷；设备零故障；安全零隐患的四零缺陷。明确了业主不总是对的，但永远是最重要的客户需求，充分做好达到需求的各种准备，积极预防可能发生的问题。

>内部管理：

一、人力资源

人力资源是公司发展的重要保证。进驻之初，因处地特殊，故人员素质偏低。但今年年初，为了提高公司的竞争力，我公司积极开展员工知识培训，使员工成为“一专多能”且达到了显著的效果。员工培训包括：企业文化培训，专业技术培训等，特别是对管理层进行的物业管理员资格考评培训和保安队伍的消防知识培训以及专业知识培训。通过培训，提高了员工的综合素质，改善了员工的工作态度，激发员工团结合作，大大提高了服务质量。 目前，公司内部已经建成了较为完善的人力资源储备，专业能力，综合能力出众的专业人才；能出谋划策的企业策划人员等，给公司的发展提供了广阔的空间。

二、规章制度

入驻之初，因公司刚建立，一系列的制度及考核都是空白的，这给员工的工作带来了很大的不便。按照“以法为据，有约可依”的原则，我公司迅速出台了一系列规章制度。包括：各岗位人员职责，管理制度及各岗位工作人员考核办法。制度的出台明确了职责，分清了权限，也给公司员工的日常工作指明了方向，提供了依据。

三、维修方面 去年学生入住之初，因赶工期，四栋学生公寓可谓是以超常规的速度建成的，而快速度建成的房子却导致了接管后艰难的维修工作。从去年至今，我技术维修部共计收到师生报修单4200多份，。可因去年维修力量过弱，且设备设施还在保修期内，故多数单子未能修好。直至今年初，我公司一口气增加了三倍的维修人员，不分日夜的维修，同时又加大对厂家的催修力度，迅速的解决了原有的存在的问题。现我处已承诺做到“小修不过夜，大修不过三”的服务承诺，可因各种设施仍然在保修期，致使好多维修事项我公司仍无法完成。但我公司还是竭尽所能去维修，特别是公寓内寝室之间电线错乱的问题，在催修厂家无效的情况下，我公司维修人员用六天六夜时间全部调好，用实际行动解决了师生的怨言。近日，我公司又一口气换下了四栋公寓20xx多盏灯炮以及300多个水龙头和几十个冲水阀，使公寓内的配套设施的维修完好率达到了98％以上。

四、保安方面

1、20xx年，在全体保安人员的共同努力下，圆满完成了师生入住的安全防范工作，但随着工作的逐步加深，渐渐暴露出了我公司保安的不足与缺陷：配套设施过差，人员素质过低，专业知识不足等。为此我公司于今年年初进行了一场保安大革新。首先，实行淘汰制，淘汰了十多位原有的保安。其次增加配套设施，购置保安服装。工作的革新使我保安的外在形象上了一个新台阶。

2、保安工作始终贯彻校领导的外松内紧的方针。因学校处地的时间、环境比较特别。我公司严格实行来访人员登记制以及凭证出入制。从去年至今，我公司共登记来访人员50000多人次，确保了学生公寓的安全。

3、在自身管理方面，我公司保安坚持一天一小会，一周一大会，进行交流与检讨。同时，开展专业知识培训。从去年至今，共进行了六次专业知识培训，二次消防知识学习以及一个多月的军事训练。同时实行严格的保安考核办法和工作流程，以及不计名的考评制。奖励优秀队员，扣罚表现较差的队员。

4、在外来人员管理方面，我保安部严格控制外来流动人员，一律实行来访人员登记和扣押有效证件制，且进行不定期的巡逻，确保了公寓内学生生命财产的安全。同时因建设初期的施工较多，我们对违章搭建也进行了处理，规范和控制来访车辆，创造了一个安全、安静、优雅的学生公寓环境。

五、保洁方面

1、我公司保洁部基本上能完成公司交给的任务，认真遵守公司和管理处的`各项规章制度，严格执行清洁工作规程，全天候清扫公寓大厅、卫生间、走廊等。全天候清擦垃圾箱、扶手、门等，及时清理垃圾，创造了一个干净的居住环境。

2、我保洁部实行严格的考核办法，采用师生监督制和打分制，每月实行四次，确保工作的力度。同时实行互监制，即保安人员监督保洁人员的工作力度，保洁人员也监督保安的工作状态。使双方得以互相制约，互相鼓励。也取得了显著的效果。

六、其它方面

从去年至今，我处共捡到手机两部，钱包9个，现金1000多元，校园卡200多张以及大量的衣服和鞋子。得到了师生的一致好评。同时，我公司又实行便民服务，提供打气筒，免费让学生打气，免费开锁，8次送生病的学生去医院看病，10余次为学生爬窗户开门等。 信息沟通 一年来，我公司的信息沟通经历了从空白到完善的大飞跃。我公司目前有以下渠道与师生进行有效的沟通：

1、在每栋设立意见箱，让师生对我们工作或态度有意见可提。

2、发放意见征求表，我们给学校的有关机构发放意见征求表，让他们对我们的工作进行监督和指导。

3、召开学生座谈会，从去年至今，我公司共计召开了六次学生座谈会，从中我们得到了宝贵的意见和建议。今后，我公司还将继续召开此种会议。

4、公布投诉电话，如果师生对我公司的员工有什么不满意可以直接拔打电话向我管理处投诉，我们力求给师生一个满意的答复。

5、设立回访制，坚决实行回访时间不超过24小时。

6、建立面谈投诉制，师生如有什么不满意可直接向我管理部面谈投诉，我管理部将会在第一时间给师生答复，且答复时间不超过12小时。 服务绩效 一直以来，我公司秉承“客户是上帝”“业主至上”的原则，立足“一切为了您，为了您的一切”，实行微笑服务。力求您的事就是我们的事，您的小事就是我们的大事，您的满意是我们永远的追求。尽忠尽职，服务师生。

>结束语

我们知道，虽然在这一年里我们取得了显著的成绩，但我们也深刻的认识到我们的不足，公司专业性不强、单一的经营方式、过高的成本将是我公司致命的弱点和缺陷。但我们也明白，这也是我们奋斗的起点，在新的一学新里，我们将通过吸取教训、总结经验、借鉴学习的方法提高自己的专业水平，提升物业管理的品位，满足业主及使用人的要求，实现天健物业的腾飞。

**物业客服年终工作总结简单2**

>第一部分：工作综述

20xx年度已平稳度过，在日常对客服务的工作中，我部人员对客户的咨询、提出的问题和困难做到了耐心、细致解答、给予合理建议，为客户排忧解难。在接待客户投诉、报修时我部人员能够积极跟进，主动询问客户对处理过程的满意程度，为管理处提供有价值的客户意见和信息，表现出管理处员工应有的待客技能。并且，我部按照管理处“保障小区公共设施，做好物业服务基础工作”的要求，对小区的公共区域开展了全面的巡视检查工作，对所发现的问题给予立即转达相关部门进行整改，做到在客户之前事先发现问题、解决问题，从而为小区客户提供了良好的办公环境。

在内部管理工作中，领导的帮助下，我部做到了工作职责分工明确，员工各思其职，因此工作较为顺畅，执行的力度、工作效率有所提高。我部的制度、流程、作业指导书等文件重新审核，并加以完善和健全，能够与管理处的整体目标相结合，在操作当中具有较强的指导意义。我部还组织员工学习了国家新颁布的物权法，掌握法律、法规，做到依法办事，从而打破日常工作凭经验做事的思想，行成了以制度管理、以程序办事、以规范服务的良好氛围。切实的贯彻与落实了公司与管理处的各项制度与要求。

>第二部分：20xx年度部门主要工作及工作目标完成情况

1、收楼、入住情况

由于xxxx小区投入使用已半年多，客户收楼、入住已进入相对平稳的时期，迁出与变更客户有所增加，因此20xx年度我部共办理：

收楼200户；累计收楼198户；迁出XX户；累计迁出xx户；实际收楼198户：

收楼面积57111；占小区可售面积的；其中业主xx户（将房间出租xx户）面积：；小区租户xx户面积：；

配楼X户；面积：；

入住客户累计：107户；入住面积：；占小区可售面积的

2、日常工作及完成情况

本年度我部共计处理客户日常报修共计976件；已完成929件并反馈客户；另47件为客户装修改造原因，导致我处无配件或无法处理的，随后已及时通知客户自行解决。处理客户投诉共计28件，全部完成，客户反映处理情况良好。

我部全年小区巡楼98人次发现并报修的问题585件，并基本处理完成。

本年度，我部共计向客户发放各类通知37份，约3885件。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。

除此之外，我部与其他部门密切配合，为客户办理了车位续租；电话接入；网络接入；直饮水接入；大堂和楼层电梯厅水牌制作；贴膜；工具借用；邮件分拣；报刊订阅；节日装饰；保险理赔等日常服务工作。具体数据如下：

办理客户装修、改造共计23户；

累计办理网络接入共计54户：其中电信通20户、光环新网20户、北大方正14户；水牌制作57块：其中大堂水牌20块、楼层水牌37块；电话跳线共计437条；

直饮水购买输水共计吨；

车位办理共计XX个：其中X固定车位XX个、地面x个、非固定x个、B非固定x个；

3、收费工作的完成情况

本年度，收取各项费用仍旧是我部工作重点。我部发放客户缴费通知单约xx份。为此我部安排专人负责，准时发单，全员跟进，积极与客户联系催收。同时，对未按时交费的客户，组织客服助理与客户进行沟通，及时了解客户需求并反馈，根据反馈信息认真做好分析，采用电话提醒、上门询问等各种方式进行催缴工作。

所以我部及时告知客户收费单内容送到客户手中，同时预约客户缴费日期做重点跟进；为保障收费率，不影响管理处的正常运营，积极主动协调客户，从而完成收费工作。

20xx年度收费统计表

收费项目物业费缴费户数应收金额/户数累计xxxx元累计198户实收金额/户数xxxxxx元累计198户欠收金额/户数600元累计2户回收率98%备注数据与财务有出入由于财务统计数字还不清楚，所以上述为我部每月统计相加数据，其中补缴欠费未统计在内

>第三部分：管辖范围内的管理情况及部门间协作情况

本年度，我部在人员方面出现一些变动，目前，我部人员已全部到岗，员工的工作态度，工作技能已调整到位，在此基础上我部在内部管理工作当中重点完成了以下内容：

内部管理方面：

1、重新制定和细化本部全体员工的工作职责

我部根据部门日常工作，本着为客户服务为主，发挥员工个人优势，扬长避短的原则，重新制定了员工的工作职责，并将我部各项日常工作重新进行分工。完善《客服部责任控制表》，并由每位员工签字，做到责任到人，从而较为合理的安排了员工的工作。根据该表内容督导员工执行，以确保客户服务工作的连续性，在日常工作中具有一定的指导意义。

2、完善我部作业指导书流程

由于我部本年度人员发生一些变化，为使新员工更好的熟悉环境，及时掌握工作流程，尽快进入工作角色，同时随着客户的增加，我部重新完善作业指导书及客户流程，明确了所需的资料、流程及工作要求。在我部日常工作中，每位员工均能熟炼的运用，使我部工作更规范，更准确。并为将来的新员工入职做好上岗进入角色的准备。

3、重新分配客户

本年度，伴随客户迁入的频繁增加，加大了我部对客协调工作的难度，为了有续和顺畅的提供客户服务，我部根据客户情况进行了客户分配，基本原则是按整层客户和客户大致数量进行划分，每一位客服助理专人负责所辖客户所有事项处理、跟进、反馈，简化沟通、协调环节，改善经办人或经手人过多的不利因素，加快处理时间，明确责任，而且处理速度和程序执行得到有效提高，从而工作效率和服务的水平也得到客户的好评。另外，通过这一安排，不但使员工的责任心得到加强，员工更了解客户的基本设施、设备，并与客户进行了良好的互动，客户也感觉和愿意凡事找一个客服人员就能够得到处理。同时，根据楼层分配的情况，在日常的巡楼工作当中亦能责任分明，检查的细致程度也得到提高，更重要的一点是提高员工的素质，为每一位客服助理提高服务技巧与工作技能积累宝贵的经验。

本年度，我部在做好内部管理工作的同时与其他部门开展了全面的横向协作与沟通，我部作为管理处对客服务的窗口，需要与公司、管理处各部门的通力配合才能完成服务工作，因此我部每一位员工很清楚这一点，在与相关部门配合当中，我部员工首先做到态度诚恳，积极跟进催促，注意言行；在处理紧急事件时，一定要不急、不燥，意见表达明确，从而有效提高了部门间的配合与协调效率。

对客服务方面

1、开展小区公共区域巡楼检查工作

本年度我部全面开展定期或不定期的小区巡视检查工作，并为此制订了详细的巡察制度、报修程序、及检查完成跟进的工作要求，做到发现问题、及时处理、全程跟进，在客户提出问题之前将问题解决。不但让员工深入了解小区设施、设备，培养员工“善于发现问题、解决问题”的良好意识，同时，为相关部门的工作打好基础，为提高服务质量创造了条件。巡视当中加强对客户的回访，掌握客户现有的问题、意见与建议。为我部下一步的协调处理提供了依据。

2、客户报修、投诉处理完成后，进行客户回访工作

客户报修、投诉的处理和解决是我部日常工作的重要一环，为更好的掌握客户信息，了解客户对我处工作的满意程度，提高工作效率，我部针对每一个客户的投诉、报修都采用了上门或电话方式进行了回访，询问客户投报人对我处接报后员工的服务态度、解决时间、处理情况，以及工作效率是否满意，还有哪些要求等事项，及时通报相关部门有关信息，有则改之，无则加冕，使对客服务工作得已有效提高。

3、了解客户需求、完成客户分析工作

客户服务还有一个方面是建立良好的客户关系，全盘了解客户的需求，随时掌握客户的动态，了解客户想要什么，目前有哪些意见，我们可以做什么。另外，我部完成对客户进行的分析工作，编制客户分析表，对客户缴费、与我部沟通、投诉情况三方面进行细致分析，做到这个客户应如何对待；那个客户如何协调心中有数，知己知彼，为日常服务工作打下坚实的基础。

本年度，虽然我部取得一些成绩，但在工作中还存在着以下不足：

1、我部的档案整理、存档工作还有欠缺，档案管理分置不够细致、完善，目前，我部按照责任制度对档案进行分管备存容易造成混乱。没有做到科学、统一、及与公司一致的原则。由于档案管理是我部服务工作开展和完善的重要环节。对此，我部将进行全面、细致的整理工作，把一个客户的所有资料统一放置于一个档案内以便于查找，并由专人负责归档。

2、我部向上级汇报工作不及时、有些问题未汇报，导致领导不清楚、无法做出有效的指导。这种工作方式极为错误。严重影响到管理处的正常工作。在此，我部及本人需加强汇报意识，坚决改正这一不良的工作方式。

3、我部对所管辖的外协单位管理还不到位，尤其是外协单位画面小样的索取与审核工作没有要求，管理失控，虽然没有造成客户影响，但存在着宣传方面的隐患。对此，我部联系所有涉及画面更换的外协单位，要求画面更换前提供小样交领导审核，符合要求后在进行更换，达到管理控制的目的。

>第四部分：20xx年度的初步工作计划及总体工作目标

随着公司的脚步迈入新的一年，管理处总体的工作目标已由打好基础转变到完善制度，深入发展的阶段，我部的工作也必须更上一个台阶，同时，针对本年度工作中的不足积极改进，提高服务的前瞻性与及时汇报工作的意识，并且加大收费力度完成公司下达的收费指标，完善档案管理并将对客服务工作做深、做细。我部要严格按照物业公司的规章、制度办事，鼓励员工提高工作热情，积极配合、协调公司及管理处各部门的各项工作，发挥我部在管理处中应起的作用。

>第五部分：20xx年度个人/部门提升计划

为使客服部成为紧张、团结、活泼的集体，本人应在管理处制度的执行上更加严格，在承担工作的责任方面要大胆一些，勇于承担责任。多了解和关注国家的物权法规，随时掌握第一手的资料进行培训，全面提升我部员工的素质与服务水平。

>第六部分：对于公司管理的意见和建议

希望公司、管理处提供一些培训和参观的机会。

**物业客服年终工作总结简单3**

伴随着神话中“年”的临近，我们告别了任务繁重的20xx年，迎来了满怀希望的20xx年。承蒙公司领导的信任，我于去年年初被提升为客服中心主管。现就过去一年的主要工作进行回顾、思考，希翼于能提炼经验，更上台阶。

作为业服中心的主管，我的工作主要是：

整理好各岗位上的资料并归档，做好购水电情况的核对，并及时补充相关数据，协助胜基公司做好数据的完整补录，做好相关费用的催缴工作，做好售水电异常情况的月结统计并上报，检查督促前台岗位的接待工作，落实规定的任务目标，协助同事处理好较为复杂的售水电业务，协调与业主较为复杂的相关业务，以及负责及时处理各类投诉与回访等等。

一年以来，我认真落实工作职责，贯彻物业管理的各项法规政策，执行公司的有关规章制度，较好的做了日常接待工作：

首先，团结同事，乐于助人，较好的保持了与公司各同事良好的人际关系。我始终认为，如果和同事的关系都搞不好，更不要说去和业主融洽气氛和气一团了。作为领班，我以身作则，严于律己，起到较好的表率作用。与全体文员一起，团结一致，为我们前台各项接待工作的顺利开展，为让业主满意作出自己应有的核心作用。

其次，及时做好新员工的培训。

前台文员一直人数较少，尤其在去年底今年初，随着@@@的相继离职，给我们部门的工作衔接带来一定影响。在及时补充人员后，通过我手把手的演示，耐心详细的讲解，让她们在尽可能短的时间内初步达到了上岗要求。在我们高效、有序的组织下，能够轻重缓急妥善处理各项服务工作。

另外，及时组织相关费用的催收。

根据任务分工，我主要负责住房与门面物业费的催缴。每季度首月上旬督促物管员对临街门面进行物业费的预缴工作。

此外，及时对相关数据进行统计整理。严格实行痕迹管理，即彻底摆脱过去事情异常又无记录的情况，所有存在异常的情况都有书面记录，业主签字认同。较好的保持了工作的连贯性。及时对单元门维修业主投诉建议会议记录等进行整理归档。

再有，及时完善物业管理收费系统。补录所有小区的车库杂屋资料。

还有，能按质按量完成公司交代的其他重要工作。业主满意度调查，清理所有车库杂屋水电费。

一年以来，虽然我的各项工作都能取得一定成绩，但我知道自身也存在很多不足。如对待复杂问题的处理上，分析问题解决问题的能力还有待提高，作为领班，个人有时专注于个人工作，对前台的工作形象尤其是细节方面还要加强管理。

针对以上问题，今后我的努力方向是：

首先要加强理论学习，虚心请教领导和同事，进一步提高业务能力，进一步提高工作效率；其次要在严谨、细致上下功夫，多投入更多的精力，抓好团队管理，使自身综合能力不断得到提高，使公司的窗口更加规范高效。

另外，我在xx公司工作的五年多时间里，积累了许多工作经验，尤其是接待业主服务业主方面，总结起来有以下几个方面的经验和收获：

（一）只有摆正自己的位置，心态平和，态度谦虚，才能又快又好的做好各项服务工作，赢得业主的满意；

（二）只有牢固树立服务意识，加强沟通协调，才能消除业主的担忧，赢得业主的信任。

最后，感谢公司领导的信任。同时相信我们物业公司在20xx年各项工作能更上一层楼。

**物业客服年终工作总结简单4**

我从20xx年x月x日物业正式成立后，接管物业客服部客服领班工作，负责客服组、清洁组、维修组的管理工作。历时将近一年，从摸索到熟悉，边做边学，在我前进的每一步中，都得到了公司领导和同事的热情相助，得到了大多数住户的支持与认可。在这将近一年来，我们面对了很多压力，克服了很多困难，但我们却非常愉快和充实。因为我们有一只高素质的队伍，有一群热情、愿奉献的物业管理人。我们扎实工作，勤奋敬业，协调各方，周到服务，完成了各级领导交办的工作任务。具体情况如下：

>一、规范行为，强化了内部管理，自身建设质量提高

1.管理处员工统一着装，挂牌上岗。

2.对住户、客户服务按中心要求规程操作，贯彻礼貌待人、化解矛盾、微笑服务，适时赞美等工作规程。

3.员工按时上下班，打考勤，请假需经班组及主管批准。

4.员工分工明确，工作内容落实到人，熟知岗位职责、工作标准、工作规程。

>二、规范服务

1.认真书写各项工作日志，文件、记录清楚。

2.建立了清洁、维修日巡检表，落实交班工作记录本。

3.客服组每周二下午召开一次周例会，在员工汇报工作的基础上，小结、点评、总结前一阶段完成的工作任务，同时布置新的工作任务，宣传中心例会规定，提出明确要求，及时上报主管，请示工作。

4.每月对住户来电来访进行月统计。接待来电来访共计件，其中住户咨询件，意见建议件，住户投诉件，公共维修件，居家维修件，其它服务件，表扬件。

5.办理小区id门禁卡张，车卡张，非机动车x张。

6.建立完善的档案管理制度，对收集各类资料等文件分类归档完整，有检索目录，共计盒。同时，初步实施了电子化管理，各种公告、通知、报告、物业费、业主信息资料，并同步建立电子档案，可随时调阅。

>三、房屋管理深入了细致

及时处理居家报修和公共区域的报修问题，半年居家维修服务量高达件，公共区域件，小区维修量大，技术人员少，要求维修工技术全面，并且还要带夜班维修工作和xx日夜维修任务。维修工作人员总是默默地工作，从无怨言，从不计较个人得失。我们的师傅总是一手肩扛梯子，一手骑自行车，从这家到那一户，从来都是热情微笑，仔细讲解和宣传维修知识。师傅一次又一次“违规”配合业主买材料(我们一般要求业主自行准备材料)，骑电瓶车到建材市场寻找匹配的材料，从来没有申请过一次路费和人工费，在繁忙的维修工作中，分担着一部分维修工作，每次都是风风火火两边跑。维修师傅忙碌的身影，无数次地感动了我，各种重大维修、夜晚维修都是随叫随到，谢谢他们在自己的岗位上无怨无悔地奉献，真诚而执着地付出勤劳的汗水。

>四、对房屋管理维护

1.对正在装修的房屋，我们严格按房屋装修规定，督促户主按规定进行装修，装修申请、装修人员实施卡的管理，杜绝违章情况的发生。

2.对小区已装修业主发生房屋渗漏等情况，管理处采取几种方式帮助住户排忧解难，一方面打报告由学校集中处理，一方面报学校修建中心，一方面积极联系施工单位。针对住户反映的问题，落实维修。

>五、日常设施养护

建立维修巡查制度，对公共区域日常设施、设备进行保养维护，及时通知电梯、门禁公司技术人员维保、维修。对小区路灯督促全面检修，供水供电系统及时查验、修缮，排除安全隐患，对小区公共区域便民晾晒等问题及时打报告学校筹建。

>六、规范了保洁服务过程，满足清洁舒适的要求

监督指导小区保洁工作、制定标准操作监督流程，落实分区负责制度，定人、定岗、定工作内容，每周定期检查制度，有效地调动其积极性，促进内部和谐竞争，提升小区环境质量。

>七、绿化工作

生活垃圾日产日清，装修垃圾每周一次落实清理。园林绿化工人坚持每月对小区树木进行修剪、补苗、病虫除害、施肥施水等工作。目前树木长势良好，保证小区内的绿化养护质量。

>八、账目管理详实清晰

根据财务的分类规则，对于每一笔进出帐，分门别类记录在册。同时认真核实收据、钱、票记录，做好票据管理，及时上交，领用。短短一年以来，领用收据本，已上交本，正使用x本，备用x本。上交现金共计：xx元，其中办证制卡为xx元，维修费x元，自缴物业费x元，管理费x元，垃圾清运费x元。在工资中造表扣款7-12月物业费合计：x元。到目前为止，无一例漏报、错报、错钱的现象。

>九、宣传文化工作方面

团结合作，共同进步，开展批评与自我批评，打造和谐、文明、团结创新的.团队，提升物业服务品质，宣传物业的工作及中心的服务理念，保证畅通的沟通渠道，坚持正确的服务理念，及时向业主提供安全知识，健康常识，天气预报，温馨提示等。赢得了业主对物业管理工作的理解和支持。

每月两次的定期天然气充值服务，半年共为xx户业主提供服务，期间无一例钱、卡、票失误现象，在住户间建立了良好的口碑。

多次为住户捡到钱包、衣物、自行车、电瓶车等拾金不昧的行为，也因此受到住户的表扬，帮业主联络钟点工等家政服务，向外联络家电、等有偿服务。为业主提供一个弹琴吟唱的娱乐环境，拉近与住户之间的关系。物业积极响应、参与集团的文化生活，组织舞蹈、唱歌等娱乐活动，目前正在积极筹备“20xx年新春歌舞会”活动。

>十、业主的满意就是物业管理服务工作的最终目标

本次调查共发放调查表x份，收回x份，总体对物业管理满意度为，其中客服满意度为，清洁满意度为，维修满意度为。

经过了一年的工作，熟悉了基层管理工作流程，基本能够将所学知识与实践相结合，形成了自己的工作方式，也对中心理念有了更深刻的认识。我在工作中越来越感受到以诚待人，以诚处事，从短期看也许会给自己带来一些困扰，但从长远来看，其效果显而易见。无论是对物业领导、对同事还是对住户，诚实本身就是最大的尊重，以诚待人，才能得到真正的理解与支持。“劳酬君子，天道酬勤”。我们的业主群体属于高素质、高素养的知识群体，随着他们对物业管理工作的了解程度加深和关注度的提高，必然要求提高管理上的透明度，使物业管理行为更加规范。因此，诚信决不仅仅是个口号，而是我们发展和生存的前提。

这一年的工作，也暴露了自身存在的问题和缺陷，如在设备管理上比较薄弱，与上层沟通上欠缺力度，有待在今后工作中予以改进和学习。同时，希望能有机会到比较成熟的社区学习，掌握更多的技能，提高自身的专业水平，多与同行进行横向联系。

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!“物业，加油!”

**物业客服年终工作总结简单5**

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--月份完成了-#、-#的收楼工作;同时又完成了部分--区回迁楼(-#--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。

**物业客服年终工作总结简单6**

20xx年对于xx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6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200余户，投放各类通知20余份。截止13年12月底，办理接房8483户，办理装修6976户，现小区在住人数3500余户。

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8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12月底，已缴纳物业费业主6247户，占总体的75%。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13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。

20xx年工作计划和重点：20xx年我部重点工作为，进一步提高物业费收费水平，在13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xx物业公司谱写崭新辉煌的一页。

**物业客服年终工作总结简单7**

回首过去的20\_\_，物业公司团结一致，齐心协力，攻坚克难，勤奋付出，求真务实，开拓创新，全面提升服务新格局。严格执行物业服务合同及相关条例法规，努力做到谋发展不动摇，抓管理不松劲，保稳定不懈怠，真抓实干，积极推进，所属小区员工无违纪且服务到位、真情付出、业主满意;在品牌树立、氛围营造，提升物业服务品牌，提高物业服务质量等方面取得了成立以来最佳业绩，进一步推进与高端物业服务接轨为目标，始终坚持科学发展观和以人为本的原则，重合同，守信誉，诚信经营，人性化服务，品牌化管理，有大家的支持和关注，才使我们工作得到成功延续与顺利的拓展，目标任务的圆满完成，成绩的取得，主要是拥有了我们物业公司所有的好员工，默默无闻的奉献精神，忠于职守的职业操守，赢得了业主满意与荣耀。

为更好的紧跟集团发展战略，巩固提升管家服务品质，进一步拓展微信、APP平台高科技服务含量，尽快实现物业“转型”，逐步产生造血功能，使目标管理责任制落到实处，促进20\_\_年物业工作全面发展。现就20\_\_年物业工作报告如下：

一、20\_\_年目标完成及工作回顾

(一)耕耘十一载塑造品牌 捷报频传争创佳绩

时光荏苒，岁月如梭，x物业秉着诚信品牌与精诚服务理念已走过第x个年头，一路走来，x物业始终认真贯彻x物业服务新理念，秉承 x品牌主张，创新发展，积极推进项目晋升提档，x项目全部进入国家示范项目的成功经验基础上，今年，小区继续以x分的佳绩通过“国优”复检，同时，在接盘时间短，服务任务重的前提下，加班加点、自建自管设备间、档案资料室，全员参战无怨言，顺利通过“市优”考评，所属小区继续保持着行业领先地位。

(二)赴外考察择善而从 学习进取拓展思路

20\_\_是物业公司促进服务品牌提升，加强赴外考察学习，开拓进取之年。在集团领导的鼎力支持下，物业公司本着“x”的思想，坚持“走出去、请进来”的学习心态，组织物业中高层管理人员，先后有针对性的赴x等地参观学习省内外先进、高端的物业管理经验，到x系统的学习了彩生活在物业服务中《应用APP和微信平台构建智慧社区》专题培训。

(三)加强日常培训 提升服务技能

物业公司在营造文化氛围与提升管理服务水平的基础上，通过贴合实际、系统规范的员工培训，加强员工队伍建设，不断提高业务素质，快速适应公司发展战略对人才素质的需求，进一步规范培训体系，形成系统完备、运行有效的制度体系，物业总部组织员工进行《爱企如家，知恩图报》、《物业服务基本技能培训》、邀请律师进行《物业常见法律法规》培训等，全年相继进行各类业务培训近x次，增长了知识，拓展了业务，丰富了服务内涵和解决处理问题的能力，营造了浓厚的企业文化氛围，达到提升服务品质、转变思想观念、丰富创新能力、高效管理模式之目的。

(四)贴心细致管家服务 共创和谐幸福社区

物业公司始终以“急业主之所急，想业主之所想”为服务初衷，围绕“平安 健康 喜乐”的服务理念，为业主提供温情、优质、快捷、高效的人性化服务，以浓浓的情、深深的意，营造出“业主心连心 温馨和谐一家亲”良好氛围，让业主感受到无微不至的物业服务。

一年来，物业公司紧紧围绕“便民、利民、为民”的服务宗旨，在各区域全面地开展了露天电影周投放、免费义诊、磨刀修家电、六.一儿童节演出等活动，进一步贴近了服务。用回馈业主、拉近业主与物业的距离，以此沟通情感、增进友谊、消除误会，为促进社区和谐文明发展起到了重要作用。

(五)节能降耗开源节流 集思广益创造价值

物业公司始终树立“点点滴滴降成本，方方面面创效益“的勤俭节俭意识，强化措施，注重实效，加大与相关职能部门关系的沟通与联系，在保证服务过程不减，服务标准质量不降，确保形象品牌的前提下，扎实有效地开展了各项节能工作，采取因地制宜、多方借鉴的方法，先后实行降低人力成本、自行维修解决部分外包工程、节约水电能源、降低物料消耗等有力措施，收效显著，减少了资金的注入，养成了良好的爱企如家好习惯。

(六)全员齐动员 共筑美好家园

x自入住以来，物业公司就纳入工作中的重中之重，从前期介入、办理入住、后期管理服务，物业公司严格按照集团的精神要求，迅速整合各公司人力资源，实现人员共享，资源共享，统一调动，全面推进建设，确保了业主入住舒心、生活安心和各种设施设备的正常运转及区域环境。

(七)安全工作贯彻始终 突发事件应对自如

物业公司始终把安全工作放在首位，贯彻始终。充分树立全第一，防患于未然的思想意识，坚持抓“四个环节”不间断，做到区域处处有人管、事事有人抓，各负其责、落实到人。常年把安全防范、安全防火纳入工作议事日程，完善制度、追踪问责、定期检查，做到了人防、技防管理到位，宣传落实到位。配备肩用安全指示灯，保障地库及夜班员工人身安全，购臵灭火弹、呼吸机、自制消防器材应急箱，配全装备，危险地带画警示黄线并温馨提示;适时在庭院、管家服务中心等地悬挂宣传消防安全条幅、设立消防安全展板，多次开展消防培训，并利用已过期的灭火器在小区内进行消防演练，确保人人懂得消防知识，人人会使用灭火设备;由维护员组成的义务消防队，熟知位臵、运用自如，接警、报警、引警反映迅速，处臵灵活，全年共处臵业主家因做饭、电器使用不当等引发火灾事件多起，避免了影响、挽回了业主的损失，并及时帮助业主清理火场、清掏室内积水，受到了全区业主的高度赞扬和一致好评。

每逢重大节日、春秋防火大风季节、秋冬防盗高发期等敏感时期，物业公司都及时设立治安联防巡逻加温馨提示、协同派出所，监督检查、区域巡视等跟踪问效经常，落实完善整改及时到位，全面提高安全防范意识，树立人人讲防范，事事想安全。把护卫工作真正做到横向到边，纵向到底，切实把事故和隐患消灭在萌芽之中。小区维护员工作认真负责，无论严冬还是酷暑，无论白天还是黑夜，都能坚守岗位，默默无闻的履行职能。关爱业主、礼节礼貌周到，深受业主的爱戴和赞誉，即树立了形象，又使安全防范工作落到了实处，确保了小区万无一失。

二、问题与不足

20\_\_年是极不平凡而富有挑战的一年， 是聚精会神铸品牌，脚踏实地提升服务的一年，也是开拓思路求发展、凝聚力量攀新高的一年.物业人全力以赴，积极参战，圆满地完成了各项工作任务。虽然取得了一定成绩，但面对新形势下的物业管理与转型经营理念，我们依然存在一些问题与不足：

针对以上问题与不足，物业总部利用年终总结进行了对照剖析，一致认为：以上问题的存在，公司全体员工结合会议精神，面对问题不遮不掩、不躲不绕、不推不闪、逐项梳理，认真研究了目标管理责任兑现实施方案，制定了长远发展措施，确保今后几年各项工作任务的全面落实.

三、20\_\_年的工作目标及设想

20\_\_年是物业公司成立的第x个年头，是巩固服务和品牌成果、向高端物业进发、展示管家服务的重要之年，是多种经营和全面实施目标管理的开头之年，我们各级要立足本职、开拓创新、稳中求进，在经营创新和提升服务内涵上探索新路子、找准突破口.

(一)持续创新提升服务 品牌形象再创新高

扩大品牌的营造和树立，促进高端服务水准和管家服务理念，在确保原小区“国优”的基础上，要紧跟集团步伐，继续高标准严要求，尽快完善各种设施，更加贴近地服务业主，在去年晋“市优”的基础上，今年跳跃省级“十佳项目”的创建工作。

(二)持续营造文化氛围 构建和谐智慧小区

物业公司坚持鼓励员工立足岗位、扎实工作、学习深造，提高专业技术知识以及个人综合素质所取得的阶段性成果，20\_\_年物业公司将继续加大在职培训力度、强化微信、APP平台学习运用，进一步引导“转型”、开拓创新意识，鼓励员工报考各类与工作相关的职称考试，培养更多优秀的经营人才，让我们员工拥有更高的文化修养、专业知识、强烈的法律意识，从企业内部形成勤奋工作、锐意进取、勇于创新的工作氛围，在实践中培养激发员工的创造精神，丰富公司人才梯队建设，形成继任者的人才源泉，为公司可持续发展提供人才资本支持。整体提升物业各项管理服务的工作质量，为物业公司的全面发展打好坚实基础。

**物业客服年终工作总结简单8**

忙碌的20xx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20xx年我部门提出“首问负责制”的工作方针后，20xx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》、《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，而且每周在前台提出一个服务，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》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，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

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×号×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》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。

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，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、器材中心、迎利来店、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20xx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20xx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最大努力完成了这一任务。使7月份的水价平稳的由元/吨上调到元/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。

**物业客服年终工作总结简单9**

20xx年度是项目部蓬勃、发展、壮大的一年。在公司正确方针指引下，项目部经过了入住、装修、乔迁期后，现在已经进入正常的物业管理阶段，在公司各专业部门监督、检查和指导下，项目部服务管理品质得到了较大提升。虽然工作量多，难度大，但是我们会在公司的指导下克服困难，并且有信心、有能力，有条不紊的推进项目的各项工作。一年一度的工作总结是我们总结成绩，发现改正缺点和不足的平台。项目部在今年取得较好成绩的基础上，将在20\_年的工作中不断完善和创新，使我们的管理水平再上一个新台阶。下面对项目工作进行全面总结。

>一、20xx年主要服务指标完成情况

全力完成项目收费任务

项目20xx年度物业费共收取20264户，总费用元，收费率达到了;20xx年度采暖费共收取19592户，总费用元，收费率达到了。

不断优化完善物业管理人员

通过适时监察监控员工行为规范及服务质量，及时进行人员调控及调整，逐渐选拔优秀人才进入项目，提高整体服务管理水平。

与业主建立良好关系

在平时的服务中物业管理人员主动接洽业主，通过多种方式(日常入户回访、每月回访、电话询问、年度业户意见调查表)与业户进行沟通，听取业户的意见，采纳业户的合理建议，对业户不满意的地方进行相应的纠正或预防措施，以满足业户不断变化的需求，最终达到业户满意。据业户意见调查统计，业户电话回访满意率在100%。

提高员工服务意识，加强培训

通过日常管理及培训，增强员工服务观念，提高工作效率，适时监察监控。项目部每月都要根据年度培训计划对员工进行业务培训，另外针对员工平时工作中出现的问题进行专项培训。同时项目各专业部门也按计划定期对分包方人员进行培训，使项目员工业务素质和服务意识整体得到了提高。工程部培训8次，客服部培训8次，保安部培训12次。

配合集团各项工作

参加集团公司为期一周的销售培训。并组织本项目所有部门经理、主管了解福成会事宜，配合销售部对新开盘小区进行排号，安排人员发放宣传单及有关资料。

协助政府相关部门搞好各项工作

参加廊坊房管局安排的为期3天的项目经理培训。

督导各部门完成各项工作

客服部完成指标

(1)处理报修及办理各种手续情况

每日填写《报修接待记录》，记录业主来电来访投诉及服务事项，并协调跟进处理结果，及时反馈、电话回访业主。本年度累计业主报修33265张单子，公区维修5480张单子，路面维修2900多平方米，办理装修手续1112户，装修验收922户，开业主居住证明101份，发放房产证本1485本。办理入住、更名手续1992户。办理长期车位卡、长期卡续费约4873份。

(2)做到了各类通知发布及时

本年度，我项目共计向业主发放各类书面通知82次。运用短信群发发送通知累计91次，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)建立健全业主档案工作制度并及时更新业主档案资料

为更好的完善业主档案，我项目做到了及时更新、整理业主电子档案和纸制档案。同时对业主的资料制定完善的资料保密、借阅等规章制度，整理并保管地下室业主购买协议，及时更新地下室业主信息资料。保证做到有据可查。

(4)办理物业企业核定三级资质和物价局备案材料

办理物业企业核定三级资质与物价局备案，所需材料均已备齐并移交到相应管理部门。

(5)与数字化平台对接完成

为了更好的服务业主，加强管理，提高服务层次，集团成立了数字化平台。客服部被赋予重任与数字化平台进行业务对接。经双方多次沟通、协调，项目情况、业务办理流程、工作人员档案信息、业主档案信息等已全部对接完成，并逐渐步入正轨。

(6)底商(重点返租房)资料整理截止于本年度，小区返租底商已有大部分到期，针对于这一点，我项目对小区底商资料进行了重新整理，对已到期商户送达了办理入住通知。保障做好交接工作。

(7)收发室工作：信件的接收与发放

本年度我项目安排人兼管收发室工作，在不影响正常工作的情况下，收发挂号信、包裹单、汇款单7257份，报纸收发数为5678份、杂志收发578份。我项目做到通知、发放及时，记录详细。对未及时领取的661份挂号信、包裹单、汇款单，定期返回邮局并做好相应记录以便查询。

工程部完成指标：

根据20xx年度设备设施维修保养计划，对设备设施进行保养，有效的保证了公共设备设施的正常运行，在20xx年度未发生一起由于维修保养不到位造成的设备设施无法正常运行的情况，确保设备完好率在98%以上。具体汇报工作如下：

(1)暖气是小区居民取暖过冬之根本。我项目重点针对上一年3#、4#换热站供暖不热的楼群进行了检查，外线阀门进行排查、维修与更换以及对地下室暖气间管道改造，经过半个月供暖发现不热情况大有好转。

(2)外排污水管道的巡查维修，我项目小区内有202\_多个污水井。井内与管壁上积累了大量泥沙和油泥，造成了堵塞与反水，给物业与业主带来了大量的工作与不便。工程部组织了大量的人力，对污水井与管道进行疏通、清掏，期间还对一些下水主管道工程进行了改造(一层应是独立管道，原工程将一部分一层的下水主管道，接到了2层以上的下水主管道上)。保证了小区的正常生活。

(3)消防是小区内必不可少的安全保障设施。为给小区居民的生命与财产增加保障，我项目组织人员对每栋楼，每个楼层的消防设施定期进行巡查、维修与保养，确保消防设施、设备的安全运转。冬季来临，对48#、49#、50#、51#、52#、12#、19#、20#、21#、27#、28#、29#、33#、40#楼地下室一、二层和地上一、二、三层的消防栓头和消防管道加装电热带，避免冬季消防设施冻坏跑水。

(4)为了确保小区的正常供水，我项目工程部对供水管道进行了定期的巡查，如发现滴、冒、跑、漏等情况均及时进行了维修，保证了小区的正常供水。

(5)对小区设施设备进行定期巡查、维护与保养，发现问题均及时处理，确保了安全供电。

(6)对6个换热站的供电系统和电机，进行了一次全面的检查与维保，确保了站里的设备设施的安全运转。

(7)在雨季来临时为减少小区楼体漏水问题，经公司领导批准聘请了专业的维修单位。并对其进行了严格的管理。确保了工程质量和公司的利益。

(8)经公司领导批准聘请了专业的施工单位对23#、24#、25#、26#楼单元前雨遮子进行了新建，确保了业主的安全出行。

(9)对采暖泵进行检查维修，更换采暖补水泵轴承70个，机封15个，维修采暖循环泵14台。对水泵除锈刷漆31台，对关键的阀门进行维修与更换确保开启的灵活。对每个看站员工进行培训，让其会使用药品和化验仪器，化验二次软化水质并做好记录。

保安部完成指标

(1)安全指标情况

20xx年未发生安全责任事故，重大火灾事故，员工伤亡事故，没有与业主发生重大事件纠纷，安全的完成了年度安全指标。

(2)日常工作完成情况

①处理突发事件22起。

②专业技能培训方面，实行每周训练一次，时间为一小时，按照制订计划开展训练，并定期对训练内容进行考核，检验训练成果，通过半年时间的训练来看百分之90以上员工能熟练掌握初级专业技能，为更好的开展工作和完成任务打下了基础。

通过不断地强化培训及对保安人员及中监控室人员的岗位实操演练，逐步提高了工作效率，完善了整条以人为主的安防线。

③关心保安员的衣食住行，让保安员感受到保安大家庭的温暖，使大家能够安心工作，确保社区安全。

(3)取得的成绩

①今年8月在集团各项目保安大练兵比武中取得总成绩第一名，单项科目消防水带两人快速连接第二名，岗位交接、指挥旗语两个第一名的好成绩。

②配合公安机关查处非法传销窝点三起，营救被传销拐骗妇女两人，配合抓捕在逃通缉犯一人，保安部内部通过监控记录，锁定偷盗电动自行车1人，并在当晚再次实施盗窃时将其堵截抓捕成功，随即移交公安机关处置。

③保安部热心帮助业主解决各种力所能及的问题，帮助业主找到丢失物品30余次，价值约合5万元都以核实后如数交还业主，受到业主的好评褒奖，先后收到业主送的表扬信若干，锦旗5面。

绿化部日常工作

小区绿化进行了改造，对苗木进行移栽，树林修剪完成。各项施工给苗木造成的损坏，做到随时施工随时补栽。

保洁部重要完成工作

(1)保洁日常管理及巡视检查方面：管理和巡视检查力度不够，导致员工有怠工情况，以及保洁领班不能很好地通过巡视检查及时了解岗上员工工作状态，对员工的不足之处给予正确引导、纠正;

(2)人员培训方面：对现有的保洁员采取的培训方法不得当，部分外地来京务工人员理解程度和文化程度都偏低，甚至没有文化，相当一部分员工不能很好地吸收和执行培训内容的要求;

(3)计划性卫生方面：园区内计划性卫生完成情况不是很好，执行力度和质量欠佳，要求保洁部在安排后及时跟进检查完成情况;

(4)垃圾清运方面：部分业主将生活垃圾堆放在垃圾桶周边，易造成地面污迹和蚊蝇滋生等现象，保洁部及时对生活垃圾桶进行清洁、消毒，保证地面整洁，无异味;

(5)对客宣传方面：在不影响日常工作的情况下，配合地产发放新开盘小区持续发放宣传单。

>二、工作上存在不足的方面

一、管理层检查、落实工作的力度还要加强。

二、服务意识、专业知识、责任心、团队意识在此基础上还要提高。

三、培训力度有待提高。

四、分包方人员素质需要提高。

五、硬件设施需要改进。

六、节能意识还需要深入到每个人的心里。

**物业客服年终工作总结简单10**

周年复始，万象更新，转眼间物业在新的历程中匆忙而紧张的跨过了，回顾自己9个多月来的工作历程，收获及感悟颇多，从3月进入公司以来，在公司各级领导的带领和关怀以及各位同事的积极协助下，凭着自己认真负责的工作态度，圆满的完成了公司领导赋予的各项工作。现将工作汇报如下：

一、上半年完成的主要工作

本人于3月正式加入物业管理有限公司，担任客服领班一职，入职之初，在客服主管的带领下，完成以下工作：

1.针对客服人员专业知识不足，在严格按照客服部年度培训计划进行培训的同时，加强现场培训，通过真实案例实操实练，通过理论与实践让客服人员更深刻的认知专业知识的重要性，在五月份客服部安排人员参加南通总公司组织的客服专业技能的培训与考核时，荣获全公司第二名的好成绩。

2.梳理现有管理费的收费进度，对未收户数、面积、金额及原因作统计并制定催收管理费计划，针对收费率低、业主不愿缴纳管理费，客服部制定各楼栋助理根据各自区域按时上门、电话催缴的催缴计划。

五、六月份根据制定的催缴计划进行管理费催缴工作，并对业主不愿缴纳管理费原因进行统计，根据业主提出的各类问题，找出问题的根源并处理，已取得良好效果。

五月份上门收缴管理费197109元，六月份上门收缴管理费71409元。

七月份对管理费一年以上未交的业主发催缴函，对已交付区域未收房的业主发催收函，共发出催收信件246封，至月底已有30户交纳物管费44138元。

3.完成6月的期及8月的期交收楼活动，入伙600多户。

针对交房期间的遗留问题积极与地产工程、施工单位沟通跟进，及时的完成遗留问题的处理，极大程度上避免因施工遗留问题导致的业主投诉及满意度下降。

4.对客服部台账进行梳理，针对现有台账混乱及部分台账空白现象，从四月份起建立健全的部门台账，对erp数据录入的真实性、准确性等数据进行整改，加强erp录入人员的培训工作，erp录入步入常态化。

5.由于小区管理面积较大，针对部分标识标牌的统一制作需要大量的时间的问题，客服部制定张贴临时标识标牌，对现有不统一的标示进行休整，完善各类标示工作。

6.根据“精致塔”要求制定客服部关于的提升计划并落实执行，五月份组织开展“温馨五月情感恩母亲节”活动，通过社区活动加深物业与业主的关系，让业主更深层次的了解并接受理解物业。

九月份开展的中秋社区活动，培养业主“家是最温馨的港湾，社区是家的构成”内心认同。取得业主一致好评，并要求以后多举办此类活动。

二、下半年的主要工作

9月xx大开盘，在公司领导各方面权衡之下，我于10月被调任到客服主管，在此期间完成以下工作：

1.针对销售大厅各项工作与小区存在一定的差异性，员工对新的工作环境及工作任务不太明确，做好员工之间的动员工作的同时，制定并实施会所服务标准以及各部门详细工作流程，对安排的工作具体落实到相关责任人，要求当天能完成必须当天完成，不能完成的要查出原因、制定计划，按规定的期限完成，改变懒、散、慢的不良工作习惯，对提高服务意识、有效开展工作起到至关重要的作用。

2.十月份样板间正式对外开放，在此期间完成样板间的全面开荒工作以及销售中心的细致卫生清洁。

3.根据验收标准完成对销售中心、样板间以及配套设施的验收，并对存在的遗留问题要求整改并跟进结果，对维修后的遗漏工程进行复检。

4.针对案场工作要求，对南部会所人员加强员工礼仪礼节及专业技能培训，通过使用玻璃杯、咖啡杯，服务区域摆放香薰，保洁人员使用统一工具盒，秩维规范交通指示，客服提供问茶、续茶服务以及一些小的细节来提升服务质量，体现物业服务亮点。

5.配合房地产销售推广、开盘工作，以销售中心、样板房的使用、业主接待及环境保洁等物业服务工作方面为重心开展服务工作，顺利完成世纪锦城2-8楼的开盘、“魅力锦城、华彩篇章”业主联谊等活动。

回顾一年以来的工作，诸多方面值得分享和肯定，在工作中也存在在很大的不足：

1.在物业服务工作上理论知识稍有欠缺，对于客服部以外的其他部门理论知识掌握不大熟练，运用不到位，需要加强学习，积极进取，以求进一步提高物业管理水平，提高自身综合素质。

2.对于管理方面的素养，还需要提升，需加强管理知识理论的学习和实际经验的积累。

3.日常的工作标准虽然达标，但是与“精细美”的服务理念存在一定差距，需要在服务工作中的细致部分下功夫。

**物业客服年终工作总结简单11**

伴随着20xx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20xx年度小区收楼工作及客户服务工作的顺利开展，对20xx年度的工作思路及存在不足做出总结分析;

一、20xx年度的主要工作

回顾20xx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20xx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20xx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。

**物业客服年终工作总结简单12**

我叫张义，于20xx年11月25日进入华中物业公司，在假日山水华庭小区担任秩序维护员一职，后经过竞聘，成为一名客服接待员。20xx年7月27日，在领导们的培养下我再次成功通过竞聘走上了现在的职位——客服主管。现三个月试用期已满，特此申请转正。

回顾在公司任职的每个过程，有过辛酸、a也有过甜蜜，在我前进的每一步，都得到了公司领导和同事的热情相助，得到了大多数业主的谅解与支持。如果说这几个月的工作还有一些可取之处的话，那绝不是因为我个人有多大的能力，而应归功于我们有一支团结的队伍，有一群有热情、肯奉献的同事。现对我任客服主管以来的工作进行总结，冷静回顾一下这段时间的工作得失，以求总结经验，吸取教训。

在刚入职时，作为一名基层管理人员，我深刻认识到客服主管的重要责任。为了不辜负领导对我的期望，我自觉学习物业管理知识，并在思想上始终与公司保持一致，做到“思想认识到位，工作到位”，在较短的时间内适应本岗位工作。在担任客服主管职位的3个月中，我主要协助小区经理抓好本部门的各项工作，提高客服人员的整体服务意识，帮助小区经理处理业主投诉，一定程度上提高了工作的实效性，具体包括：改变前台接待人员工作方式，要求接待业主时必须全程站立式服务;协助小区经理制定收费方案，并予以落实;各种资料的收集、整理归档;对小区经理各项管理工作提出合理化建议;接待业主投诉，独立处理投诉近百起;协调与各部门的工作等。在各项工作中，收费工作和接待业主是我负责最多，也是较为擅长的方面。

>一、收费工作：

协助小区经理制定落实详细的收费方案，在集中收费期之前通过电话回访方式总结各类问题，(如：您好：这里是假日山水华庭物管部，请问您对我们的服务还有什么意见)并做好合理解释及处理。对于施工遗留问题，及时上报并与地产售后维修部人员做好沟通工作并催其及时处理，为我们物业费的收取工作做好铺垫。下一步带领客服人员亲自上门收费，假日山水华庭已于11月份提前完成了全年的收费任务，并且超额完成12万元。当然这不是我个人的成绩，而是与华庭物管部所有同事的努力及公司领导的悉心指导分不开的。

>二、日常接待：

在接待业主这方面，我深刻认识到前台接待是物管部的服务窗口，所以良好的服务形象至关重要。为了提升前台形象，我

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！