# 最新物业客服年终工作总结与计划(十三篇)

来源：网络 作者：暖阳如梦 更新时间：2025-03-04

*物业客服年终工作总结与计划一截止到20xx年xx月xx日共办理交房手续xx户。办理二次装修手续xx户，二次装修验房xx户，二次装修已退押金xx户。车位报名xx户。以下是重要工作任务完成情况及分析：每日填写《客户服务部值班接待纪录》，记录业主...*

**物业客服年终工作总结与计划一**

截止到20xx年xx月xx日共办理交房手续xx户。办理二次装修手续xx户，二次装修验房xx户，二次装修已退押金xx户。车位报名xx户。

以下是重要工作任务完成情况及分析：

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。

本年度，我部共计向客户发放各类书面通知约x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。

20xx年xx月xx日之前共发出xx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xx份，完成率xx%。xx月xx日以后共递交客户投诉信息日报表xx份，投诉处理单xx份。开发公司工程部维修完成回单xx份，业主投诉报修维修率xx%。我部门回访xx份，回访率xx%，工程维修满意率xx%。

20xx年xx月xx日地下室透水事故共造成xx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。

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xx日我部门对小区入住业主进行的入户调查走访xx户，并发放物业服务意见表xx份。调查得出小区业主对我部门的接待工作的满意率达xx%，接待电话报修的满意率达xx%，回访工作的满意率达xx%。

已完善及更新业主档案xx份，并持续补充整理业主电子档案。

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xx户业主办理了户口迁入手续用的社内户口变更证明。

在物业公司x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、对工作没有动力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x户，未交x户。水电费预交费用不足业主x户，未交x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。

标签：工作总结

**物业客服年终工作总结与计划二**

根据公司《20xx年工作总结与计划》中提出的客服部20xx年工作计划和存在的诸多问题，我部门经过开会讨论提出以下计划和措施：

1、20xx年x月份之前统计x年以上欠缴物业费业主的详细资料，做到每户业主姓名、联系方式、欠缴年限、欠费金额准确无误。

2、x月份开始催缴多层20xx年度物业服务费，贴催费通知、电话通知、短信通知，营造缴费氛围。

3、x月份伴随着暖气停暖，各项维修开始进行，在接报修工作中做到不管大事小事接报有记录、事事有跟踪、项项有回访。

4、狠抓团队的内部建设，工作纪律，严格执行公司的规章制度，继续定期组织部门员工做好培训工作。

5、定期思想交流，每周总结前一周工作和讨论制定下周工作计划。

6、定期召开各部门服务质量评定会，规范客服人员服务，丰富、充实专业知识，为小区业主提供更优质的服务。可以通过组织到其他优秀小区参观学习，对相关专业书籍的学习、培训等方式来提高服务技能。

7、完善业主档案，对无档案、和档案不详细的业主进行走访，借助社区居委会掌握的住户情况完善业主档案。

8、领导交办的其他工作。

(一)xx年物业费收缴率仅为x%，其中有各种维修问题的影响因素之外，收费方法、奖惩制度和人员管理也存在较大问题。

1、收费方法简单

xx年我小区物业费收缴率低，大部分收费员采取的方法是电话催缴，上门催缴时大部分家里也没有人。针对这种情况我们要电话催缴和上门催缴同时进行，调整收费员的上班时间，确保周六、周日全部收费员上门催费。对于路遇、来访、走访业主的机会攀谈催费。

2、奖惩制度不完善、不合理

我部门现在采取周x户收费任务奖惩办法。在收费的前期效果明显，但是收费员间的`差距较大。有的收费员基本能完成任务，但是有的收费员就一户都收不上来。随着欠费户数的减少收费难度就加大了，后期也没有及时的调整。对于20xx年的物业费收缴我部门提议：制定月收缴计划和每天走访的户数任务，工资按照月收缴任务完成的百分比和每天走访任务的完成情况发放。具体任务情况要经过慎重研究，合理科学，对收费员既有压力又有完成后工资化的诱惑。

3、收费员的管理问题

去年的物业费催缴工作中我的领导工作有很多不足，工作武断、奖惩记录不清，没及时掌握收费员的思想动态，没有及时发现问题，更没有很好的解决问题。去年的收费工作中个别收费员对部门的工作计划和收费制度存在很大抵触，部分收费员的动力明显不足。20xx年的物业费催缴工作我要改正以往工作中存在的诸多问题，发现问题及时沟通，用温婉的态度解决问题。

(二)客服中心是管理处的桥梁和信息中枢，起着联系内外的作用，客服接待的服务水平和服务素质直接影响着客服部整体工作，今年客服中心工作纪律涣散、服务意识和工作动力明显下降。20xx年我部要做好了员工服务管理工作，每日上班前员工对着装、礼仪进行自检、互检，使客服员保持良好的服务形象，加强了客服员语言、礼节、沟通及处理问题的技巧培训，提高了客服员的服务素质。部门树立了“周到、耐心、热情、细致”的服务思想，并将该思想贯穿到了对业主的服务之中，在服务中切实的将业主的事情当成自己的事情去对待。严格执行公司的各项规章制度，对上班时间玩电脑等恶劣行为严惩。

(三)客服部的接报修、巡视工作做的不够细致，接报修记录不详，巡视区域、路线单一，不仔细，没有及时发现、解决、上报各种安全隐患和违反《临时管理规约》的行为。新的一年我部要制定严格的小区巡视、装修巡视等各项巡视标准，认真执行，严格按公司规定填写巡视记录。对接报修工作要做到不管大事小事，每一件事都有详细的记录。制作单户的维修档案，大修小修都有据可查。

xx年我部工作存在诸多不足，有新的问题，有老的顽症，但是在公司领导的\'指导和关怀下我部门全体员工有信心做好20xx年全部工作。

**物业客服年终工作总结与计划三**

时光如梭，不知不觉中来绿城青竹园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绿城员工，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。在绿城的工作生活中，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;

2、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20xx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

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。

**物业客服年终工作总结与计划四**

经过一年的淘宝客户服务，我以前负责市场销售。后来，当我回到淘宝行业时，我明确了我的人生目标。例如，对于那些学历低、资历低的人来说，选择这个行业是非常明确的。同样，作为一名客户服务人员，他会不时与他人有一种无聊和乏味的感觉，但每次他能得到客户服务质量的认可和夸张，早期的一些无聊和乏味已经转化为价值。要做好合格或成功的客户服务，要耐心、细心、团结，精细学习，相信会提升自己的价值。现在转学推广，也负责这方面的工作，希望能和有经验的人交流，以下是我的工作计划：

1.【接待】

真诚地面对每一位前来咨询的顾客，以友好的态度和微笑的表情让顾客感受到你的真诚。

快速准确地回答客户提出的问题，尽量不要让客户等待太久，不要对他们不理解的问题下结论，在回答客户之前询问内部决定！不要夸大产品功能和其他信件，以免让客户在收到货物后有差距。

2.建议a编写信息通知：\"我们已经下了订单^^，该系统将为您的订单保留3天。建议您在方便的时候付款。如果您有任何问题，您可以随时联系我们的在线客户服务。\"b电话通知:礼貌语言必须到位，以免误导骚扰电话。先了解未付款的原因，再了解付款。我们的品牌可以的`品牌，一是巩固付款，二是加深对品牌的印象。如\"很少来我们家。非常感谢您的支持。现在购买的价格是我们的试营/特价，但我们的质量也有保证。\"

3.【回访/留言】交易成功后，我建议用旺旺写一些有针对性的留言，比如这次我们清仓:\"亲爱的，现在在我们店的清仓活动中，折扣是30%。除了特价，其他商品都是100以上就减20的活动。欢迎选购！\"采取其他措施，如老客户电话回访！建议电话回访售后问题。还有一些温馨的提示，每次我卖一个特价清仓的商品。\"先和亲戚说清楚。我们所有的特价商品都是清仓的。我们会尽量在更换范围内更换，但不应退货\"尽量减少售后工作。

4.注册朋友信息为了更快地完成订单和更亲密的服务，所有添加朋友的客户，我将在朋友的注释或后台注册客户信息：身高、体重和购买信息。\"我已经加了我的亲戚和朋友。我已经注册了我的身高/体重和着装信息。记得下次咨询时联系小青，为我的亲戚提供非常周到的服务。此外，您还可以了解客户在咨询过程中通常穿哪个品牌，并分析消费等级，以便推荐！

5.【每天登记日记】

a需要通知暂时缺货和新款上架的客户，建立文件登记:id、需要通知的款号、码数等相关信息，来货后第一时间通过电话通知客户购买，新款可以用简洁的语言统一通知客户购买。

b平时有需要跟踪的订单，比如物流信息不明，或者缺货，联系不上留言。

6.【检查】

每天计划后天刷新，了解销售情况。检查需要转发哪些快递，联系客户或给客户留言。

7.在业余时间，我会尝试从其他商店获取信息，尤其是一些知名品牌。巩固你的外部和内部知识。

**物业客服年终工作总结与计划五**

一个真正的客户服务人员一直在学习，一直在进步，虽然联系客户服务工作已经半年了，客户服务工作一开始我完全不熟悉，虽然这半年有一些进步，但仍然不够，在未来的工作或继续发展自己，我是一线电力客户服务，我通常工作更多，有时同时与许多客户在线电话，客户服务人员或更高的要求。

在第三季度的工作中，我们应该加强自己的学习，更高效地处理客户投诉，实现快速承上启下的.效果。在前两个季度，我在投诉方面做得不够好。这是我个人能力的问题，因为投诉太多，反馈太多。我平时不在乎工作，不能及时处理，导致一些客户不满意。在第三季度，我想做的就是努力工作。

前两两个季度，节假日总是有爆炸性的订单。在这种情况下，客户服务人员是最有可能工作的大师。例如，如果订单处理不及时，订单将被撤回。这些问题在高峰期容易发生一些紧急情况。这种情况在前两个季度的工作中多次发生，因此，在接下来的第三季度，我不允许自己再次发生这种情况。

为高峰做好准备，提高客户服务能力是关键，避免一些不必要的订单纠纷，节省时间，不要花太多时间在单个订单上，全面、扩大工作，做好售后工作。

然而，作为一名优秀的客户服务人员，这些工作远远不够，最重要的是提高交易率这是关键，在第三季度需要加强，下一季度必须注意自己的工作能力，不断发现自己的工作。

**物业客服年终工作总结与计划六**

由于我们高等教育物业的特殊性，在客服—顾客满意的基本思想前提下，可以采取分析综合的方法，改变条块分割，调整纵向控制，节约资源配置，简化服务程序，做好客户服务，促使总公司提升业绩，做大做强。下面是工作计划。

一、建立客户服务中心网上沟通渠道。

现在，越来越多的客户喜欢在网上查询和交流信息。在后勤总公司的网页下面设立客户服务中心的电话和邮箱，有利于便捷与客户联系沟通，满足顾客需要，提升服务质量。

二、建立客服平台

(一)成立客户监督委员会。由监事会、业主委员会成立客户监督委员会。行使或者义务行使对后勤服务监督职能。

(二)建立质量检查制度。改变物业内部质量内审为各个中心交叉内审(这项工作也可以有人力资源部行使)。.

(三)搞好客服前台服务。

1.客户接待。作好客户的接待和问题反映的协调处理。

2.服务及信息传递。包括纵向—实施由顾客到总公司，横向—实施物业内部之间、客服中心与各个中心之间、客服中心与校内的有关部门之间信息转递交流等等，以及其他信息咨询。

3.相关后勤服务的跟踪和回访。

4.24小时服务电话。

(四)。协调处理顾客投诉。

(五)搞好客户接待日活动，主动收集和处理客户意见。

(六)建立客户档案。包括家属区、教学区、学生社区。

(七)搞好意见箱、板报及黑板报、温馨提示等服务交流。

三、继续做好物管中心的iso质量检查管理、办公室部分工作和客户服务，继续做好与能源中心的有效维修客户服务。

四、机构建设

(一)成立后勤总公司客户服务中心。

目前客户服务部隶属于能源中心，办公室在物业管理中心，主要为物业系统服务工作的职能可以延伸，行之有效。然而，客服的外延可以扩大到总公司范围，为我校后勤服务业做大做强提供机构上的支持。成立总公司下属的客服中心，便于全面协调服务。

(二)人员编制至少二人。

要搞好客户服务，只有经理一人是不行的，要改变以前客户服务部只有一人的不正常状态，大学生来了又走。人力资源不低于二人的编制，工作人员具有本科学历，有利于客服机构框架的建立和稳健运行，改变顾此失彼的现状，便于逐步建立规范和完善客服工作。

五、经费预算。

往年客户服务部一般办公费开支在物管中心，黑板报等大一点的开支由动力部支付。根据目前情况，有些基础工作还要进行，日常工作也有所开支，不造预算可能没有经费，按照节约的原则，编造经费预算500元∕月，全年公务经费6000.00元。

客服中心是按照现代企业服务的运行需要设置的`，这正是当年总公司设立客户服务部的正确性所在。有了顾客满意就可能有市场，有了顾客满意就可能树立品牌和顾客的支付。客服中心其工作内涵可能与总公司办公室和人力资源(质量管理)部有交叉关系，但是，客服中心主要服务对象是顾客，以顾客满意为焦点，是业务部门而不是管理部门。今后双福园区物业服务如果能够竞标成功，客服中心可以采取“龙湖小区”的模式。

以上工作计划仅作为客户服务部为总公司举行的“干部务虚会”，“质量、改革、发展”，提出的思路，不一定马上实行。实践是检验真理的标准，客户服务工作要根据自身特点，逐渐改良，不断推进，我们在工作中不断探索，目的是为了实实在在做好后勤服务作，努力把公司做大做强。

**物业客服年终工作总结与计划七**

按照20xx年物业公司组织架构的设置及聘任文件，我负责xx物业管理部工作，这个管理部有政务大厦、工商局、人事局、新华社、省委党校、铁路局、省纪委等七个物业项目组成，总管理面积达三十多万平米，其中多数项目都是既有住宅，也有办公楼的综合型物业，它代表着公司在济南、在xx物业管理行业的管理水平和市场形象。这些项目绝大多数接管期已超过一年，业主从最初享受物业管理的新鲜感到逐步淡薄，取而代之的更高服务期望和更加挑剔的眼光。面对着20xx年《劳动合同法》的实施，物业管理行业用工形势的严峻和成本的增加，业主标准的逐年增加，各项目管理骨干的稀释，管理难度和规模的不断增加，如何带领员工创新积极的工作，不断夯实项目的管理水平，推广xx物业品牌，是我这一年工作的重点。我的工作目标是

1、党政机关办公楼物业管理形成xx物业模式和特色

2、xx物业企业文化宣贯工作深入每一个管理团队

3、培训工作分层次、有效果、成制度。

4、重视细节管理，加强良好规章制度的执行力度。

5、重视项目的潜力挖掘，是物业收入有所增加。

为了完成工作我的工作目标，我将实行如下工作措施

1、创建和谐办公楼，推行机关办公楼健康文化

1)编写办公楼突发事件应急预案，主要包括火灾、盗窃、抢劫、停水、停电、浸水、电梯困人、受伤疾病等子预案，根据项目的实际情况编写成册，广泛向业主宣传，营造安全氛围。

2)各管理处配备安全便利箱，放置打气筒、创可贴、毛巾、哨子、针线包、救心丸等，为业主提供方便，以备不时之需。

3)办公楼内创办健康专栏，共分为春夏秋冬四期八刊，宣传健康知识，内容涵盖饮食、运动、疾病、营养等方面，营造健康文化氛围，把健康知识送到业主手中。

2、延伸机关办公楼物业管理服务范围：在原有的首问责任制的基础上，进一步延伸服务满足业主需求，对于业主所提的诸如办公室钥匙丢了、自行车爆胎、电脑坏了、甚至家中电视机故障、电冰箱不制冷等合同内没有约定的\'问题，管理处把业主当朋友，急其所急，建立服务服务电话档案，有意识联系一些家具维修、门窗维修、汽车维修、管道疏通、窗帘安装、知根知底的木工泥水工等，以及自来水、煤气、供电局等维修电话，在业主需要时提供给他们，解业主燃眉之急。

3、在管理处推行“x”服务，这是微笑服务的重要体现。

一是对业主的询问不说“不”字；

二是对业主的投诉不说“不”字；

三是对岗位内外的需求不说“不”字；

四是面对困难棘手的问题不说“不”字；

五是对公司没有的服务项目不说“不”字。

4、各管理处上半年全面调查业主需求，推出服务新举措。

1、制定xx年济南西片区物业管理部的企业文化工作计划。

2、建立通讯员制度。每一名管理处设立一名通讯员，以xx、xx管理杂志为宣传的主要阵地，负责本管理处的宣传报道工作。每月至少一篇，20号以前上报项目部，所有稿件除用于投稿外，管理部每月编写文化简报，并发至各管理处，加强管理处的沟通力度。

3、每个季度各管理处组织润华报阅读活动，书写活动心得，提高员工对企业的认同感、自豪感和向心力。

4、编写企业文化宣贯手册，主要包括集团简介、物业公司简洁、项目介绍、公司荣誉等等，用于员工的岗前培训，由管理处主任负责入司前的第一堂课。

1、每个管理处蹲点工作，切实掌握管理处工作水平和存在的问题，制定有效的培训方案。

2、每月常规培训按时提报培训计划，不定时检查计划落实情况及培训效果。

3、完善员工的岗前培训，推出岗前培训的内容，由各管理处主任及助理负责落实。

4、加大管理人员的培训。俗话说：“兵熊熊一个，将熊熊一窝”，管理处骨干员工的水平提升不上去，操作层的水平可想而知。每周管理处例会上，除讨论工作之外，由管理处主任负责对骨干进行培训，内容要记录在会议纪要上，并列入主任考核。同样，在物业管理部召开的会议上，也要督促检察管理处主任的学习情况。

5、各管理处主任会同事务助理编写自己项目的物业管理实施手册，要求合实际，总经验，便于各项目之间取长补短。手册的内容包括：项目概况、组织架构、管理制度、案例汇总、费用测算、实战经验等。在总中不断提升自我，也为以后的管理奠定基础。

细节存在每一天的工作中，我的切身体会是，制度再好再完美，如果不执行不落实那只能是空谈，如果执行起来不连贯、不坚持，那就是我们的检查监督出了问题。特别是已经接管一年以上的项目，管理处主任一定要不断地反思自我。

**物业客服年终工作总结与计划八**

20xx年，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，物业费收取率提高，顺利完成了年初既定的各项目标及计划。

截止到20xx年xx月xx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20xx年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。累计已达上千项。

2、信息发布工作。本年度，客服部共计向客户发放各类书面通知约20多次。运用微信、短信发送通知累计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。

3、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%。客服部回访78份，回访率89%，工程维修满意率70%。

4、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，,客服部第一时间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。

5、入户服务意见调查工作。客服部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服务过程中的意见及建议，不断提高小区物业管理的服务质量及服务水平。截止20xx年月日，客服部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客服部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%。

6、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。

7、协助政府部门完成的工作。协助xx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。

8、培训学习工作。在物业公司经理的多次亲自现场指导下，客服部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。物业管理圈。部门员工由一个思想认识不足、对工作没有激情的队伍，成长为对公司充满憧憬，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空白的队伍，培训成具有一定物业管理知识的团队。

工作中存在的不足、发现的问题及遇到的困难总结如下：

1、由于客服部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;

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提高工作效率，规范工作流程。

6、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，尚未组织开展起来。

20xx年工作的努力方向及工作设想：

客服部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，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;

5、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。

6、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。

7、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，客服部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，我们今后一定加强学习，在物业公司经理的直接领导下，依据有关物业管理的法律法规及《物业服务合同》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、舒适的生活氛围，提升物业的服务品质。

**物业客服年终工作总结与计划九**

去年的工作主要与客户服务有关b2b就我主要负责的客服岗位而言，今年的工作有所进步，但明年的工作需要进一步完善。明年计划从以下几个方面入手；

去年客户咨询总量为xx，成单台数xx，客户转化率是xx%。明年将从两个方面提高客户转化率:

1.提高客户信息质量。提高与客户的沟通技巧，判断客户的购买倾向和购买能力，过滤掉无诚意、无潜在购买能力的客户，将潜在客户信息保留给销售。

2.与销售合作。回访客户时，对于感兴趣但未联系销售的客户，将客户信息再次传递给销售经理，附上回访信息，及时反馈，提醒销售联系。

客户会与人沟通各种问题，特别是作为客户服务，客户需要从这里了解尽可能多的信息。因此，为了缩短与客户的距离，我希望通过明年的学习和与相关销售同事的沟通，了解一些客户关心的知识，如客户提到的招标、合同、付款、交付等销售相关环节。在与客户的沟通中，客户会提到离线市场的知识。在客户服务方面，我认为我不了解离线产品的市场情况，也不能很好地处理客户的问题。在明年的工作中，如果可以的话，如果它涉及到我的工作类别，我希望与相应的`产品经理联系，并在工作中给我一些支持。

从接待网络客户开始。当营销部和内勤同事没有时间接待客户时，网络部可以接待客户，帮助客户解释产品。特别是当网络客户来公司看设备时，争取网络部能够独立接待客户。这就需要了解网络部主要推广产品的知识，了解产品的基本市场状况，如调整q、led光动力、co2、半导体脱毛、水动力、308准分子治疗仪。明年，这些产品的知识将重点加强，避免检查订单信息的障碍。

在接待客户咨询时，记录客户的单位名称和安装地点。在今年的所有咨询客户中，xx客户单位名称记录全面，占所有客户的比例xx%。努力把明年的工作比例提高到xx对单方便。

今年的工作即将结束，明年的工作将有序进行，以更好的态度工作，努力成为一名专业的网络人员。

**物业客服年终工作总结与计划篇十**

淘宝的日常生意在于坚持。不要抱怨，不要着急。做好客户服务，脚踏实地。心态好。\"生意不好不是你的错，你闲着是你的错\"，这是他们自己的一点建议，哦，不要说他们的工作做得不好。

1.早起(1小时)

坚持每天早上8点起床，9点准时上线。俗话说，一天就在早上。早起的鸟有虫子吃。早上一定要给自己准备一顿营养可口的早餐。身体是革命的本钱。不要日夜为淘宝伤害身体。

吃完后，你可以坚持做十分钟的锻炼，巩固淘宝的持久战争。因为做网上商店客户服务每天和工作一样，不能说早上生意不是很好，你可以晚起床，这样随着时间的推移，你就会养成睡觉的习惯。即使你将来有一个订单，你也不起来。淘宝最缺乏什么，最需要什么，你知道吗？这是时间了。

2.整理检查自己的店铺(1小时)

每天至少花半个小时检查自己的网店，多看看，多看看，看看店里有什么缺点，需要修改的橱窗位置是否满了。如果你不满意，你应该把它装满。你还有宝宝要上架吗？上去吧。有没有错过没有发货的订单？有没有买家没有付款？主动摧毁别人。还有等待评估，积极极点评。这些工作看起来很小。当你忙于生意时，它们会减轻你的负担，这样你就不会着急了

3.多逛逛，多看看，多露面(1小时)

每天至少花一半的`时间去淘宝社区，学习，交流经验，仔细回复淘宝朋友的帖子，学习别人的本质帖子是如何写的，参考，社区活动必须立即注册，受欢迎程度总是你的商店火灾的主要驱动力，这个人，只要出名，就不一样了！任何好事都会找到你的！

4.原创帖精华帖(2个半小时)

每天至少可以坚持一篇原创帖子。不要太多，但一定要很好。你的帖子质量不好，不是你的错，毕竟，本质帖子的配额是有限的，这次没有选择你，只要你小心，坚持写作，下次就会轮到你了！本质帖子带来成千上万的流量，但你的帖子很好，你的商店很受欢迎，从长远来看，下一个百万富翁就是你

5.同行学习取经(1小时)

多逛逛同行的店铺，看看别人是怎么做的，比较自己的店铺，取长补短，及时找出店铺的不足，做出相应的调整

6.主动寻找客户(2个半小时)

这就是上一篇文章中提到的广泛传播网络的原则。客户不等待上门，主要寻找，有针对性的寻找，这在前面有详细的描述，不再重复。淘宝查询也是一个必须去的地方，有很多人在寻找购物，如果你有相关的产品知道该怎么做！

7.广告时间(2小时)

如果你想让淘宝变得越来越强大，仅仅依靠淘宝是远远不够的。你必须去山上，在外面寻找更多的客户，去主要的论坛和搜索引擎百度谷歌进行宣传，让你的广告遍地开花。经过很长一段时间，效果也相当明显。此外，这是一种终身享受，这将为您未来的业务打下坚实的基础！

8.帮派、群(1小时)

这么多帮派和群体，有时候看起来眼花缭乱。不管怎么加，都没什么坏处。活动范围也变大了。宣传自然更到位。

**物业客服年终工作总结与计划篇十一**

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。

。

自xx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。

。

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。

。

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%。

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×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。

一、针对20xx年满意度调查时业主反映的情况进行跟进处理，以便提高20xx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20xx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xx阳台维修工作

**物业客服年终工作总结与计划篇十二**

1、销售目标要有良好的业绩，必须加强产品知识和淘宝客户服务的学习，拓宽视野，丰富知识，采取多种形式，将产品知识与淘宝客户服务技能相结合。

2.心理定位好，了解自己的工作性质，对客户态度好，沟通能力好，谈判能力好。

3.我们应该非常熟悉我们商店的婴儿，以便与客户沟通，回答客户的问题。

勤奋细心，养成做笔记的习惯。

5.网店管理的各个环节要清楚(宝贝编辑、下架、图片美化、店铺装修、物流等)。

6.对于老客户和固定客户，我们应该经常保护联系。如果有时间和条件，我们可以在节日期间送上祝福。

7.在拥有老客户的同时，要通过各种渠道不断开发新客户。

1.提前做人，脚踏实地做事，对工作负责，每天进步一点。

2.只有与同事有良好的沟通、团队意识、沟通和讨论，才能不断提高业务技能。

3.执行力，提高按质量、按量完成任务的.能力。

4.养成勤于学习和思考的好习惯。

5.自信也很重要。只有以健康、乐观、积极的工作态度，才能更好地完成任务。

目标调整原则：坚持大方向不变，适当改变小方向。

最后，计划是好的，但更重要的是它的具体实践和成果。任何目标，只说不做到最后都是空的。然而，现实是未知和多变的，目标计划可能会在任何时候遇到问题，需要清醒的头脑。事实上，每个人心中都有一座山，雕刻着理想、信念、追求和抱负；每个人心中都有一片森林，承载着收获、芬芳、挫折和磨练。一个人，要想成功，必须有勇气，努力，努力，努力。成功，不相信眼泪；成功，不相信颓废；成功不相信幻影，未来要靠自己努力！

一位智者说：\"上帝关上所有的门，他会给你留一扇窗。\"

我们失败了，痛苦了，迷茫了，羡慕了...最重要的是，我一直在奋斗。

**物业客服年终工作总结与计划篇十三**

1.客服部工作时间安排为7：00-14：0014：00-21：00，在小区住户增加到一定程度，工程部开始24小时值班后，客服部门将同时实行24小时工作制；

2.合实际，配合工程部制定出有偿及无偿服务项目和收费标准，并将其通知到每户业主；

3.继续开展登门拜访工作，但不集中于某一时间段，减少客户被打扰的厌烦感。客服人员每人每月拜访户数不得少于4户，并在回访中充实、完善客户资料；

4.小区住户更新速度加快，客服部在5月及11月开展一次物业管理满意度调查活动，在活动中强化管理处在居民中的印象。

5.寻找一切提供专业服务，可以和我处合作的专业公司，为小区住户提供更全面、更专业的服务，例如:清洁、家政/保姆、宠物看护等；

6.开展小区文化活动，例如一些重要中西方节日的.联欢，春、冬季运动会等；将南会所活动中心的管理方案和收费标准公示，落实管理人员，尽快将活动中心开放；

7.客服人员规范服务，丰富、充实专业知识，为小区业主提供更优质的服务。可以通过组织到其他优秀小区参观学习，对相关专业书籍的学习等方式来提高服务技能。

8.落实房源，寻找客源，努力发展属于本公司的租户；

9.不再将催费工作集中在一个时间段，将催费融于日常工作中。

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！