

# 物业客服年度工作总结

## 物业客服年度工作总结 1

我从 20\_\_年 6 月 1 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 7 个月，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 and 同事的热情相助，得到了大多数住户的支持与认可。在这 7 个月来，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。具体情况一、规范行为。强化内部管理，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 2385 件，其中住户咨询 155 件，意见建议 43 件，住户投诉 69 件，公共维修 752 件，居家维修 740 件，其它服务 626 件，表扬 23 件。

5、办理小区 id 门禁卡 4571 张，车卡 380 张，非机动车卡。

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 23 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 740 件，公共区域 752 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北苑日夜维修任务。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。我们的张立勇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。汪学林师傅一次又一次“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，分担着一部分北苑维修工作，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 ab 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、病虫害除害、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7个月以来，领用收据51本，已上交42本，正使用4本，备用5本。上交现金共计：50031.70元，其中\_制卡为11236.00元，维修费5509.00元，自缴物业费23910.7元，管理费9178.00元，垃圾清运费198.00元。在工资中造表扣款7—12月物业费合计：85元。到目前为止，无一例漏。 物业客服年度工作总结 2

20\_\_年对于\_\_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\_\_名员工中有 6 位工龄在一年以内，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\_\_余户，投放各类通知 20 余份。截止 20\_\_年\_\_月底，办理接房\_\_，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 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\_\_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\_\_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XX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20\_\_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\_\_物业公司谱写崭新辉煌的一页。 物业客服年度工作总结 3

### 一、本年度部门工作表现好的方面

#### (一)规范内部管理，增强了员工责任心和工作效率。

自加入\_家园项目客服部后，发现部门内部管理比较薄弱，主要表现在员工责任心不强、工作主动性不够、工作效率较低、办事拖拉等方面。针对上述问题，本人进一步完善了部门责任制，明确了部门员工的责任及工作标准；加强与员工的沟通，有针对性的组织多项培训，定期对员工的工作进行点评，有力的激励了员工的工作责任心。目前，部门员工工作积极性较高，由原来的被动、有条件的工作转变成现在的主动、自愿的工作态度，从而促进了部门各项工作的开展。

#### (二)采取多种形式和措施，巩固和提高了物业收费水平。

本年度物业费累计收缴\_元，收缴率同比增长\_%(去年物业费收缴率\_%)，总体收费水平得到巩固和进一步提高。归纳起来重点做好了三项收费管理工作，第一，收费形式多样化，重点加强节假日上门收费。此前，客服部主要采取的是电话和贴通知的催缴方式，这两种催缴方式存在收费效率低和业主交费积极性差的问题，因此，增加了路遇和上门催费方式，并确保每周六、日全部客服员上门收费，通过巡视等时机加强与业主的沟通、攀谈借机催费，从而保证了收费的效率。第二，收费措施服务化，通过增进业主满意促进业主交费意愿。收费工作是物业服务水平的体现，物业服务水平是收费的基础，因此，服务是提高物业收费水平的根本。今年，我们将项目成立以来一直未解决的纠纷、赔偿问题进行了梳理，有重点、有步骤的解决了多数问题，利用项目现有资源，不管分内、分外，帮助解决业主装修、维修、居家等问题，相信，业主会因物业无微不至的感动服务，逐步提高自愿缴费的积极性。第三，收费工作绩效化，通过激励员工收费积极性提高收费水平。收费工作一直是客服部难度的工作，员工收费一直积极性不高，且会附带条件的加班收费。

(三)严抓客服员服务素质和水平，塑造了良好的服务形象。

客服部是管理处的桥梁和信息中枢，起着联系内外的作用，客服员的服务水平和服务素质直接影响着客服部整体工作。今年下一年一年来，我部在做好收费工作的基础上重点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。

(四)圆满完成了二期入住工作，为客服部总体工作奠定了基础。

\_月底，项目接到了二期入住的任务，我部主要负责二期入住的资料发放、签约、处理业主纠纷等工作。累计办理入住手续\_户，处理入住期间产生的纠纷\_件，各项手续办理及时、准确，各种纠纷处理业主基本满意。入住工作正式办理前我部加班加点准备入住资料、合同等文件，制订了周密、详实的统一说辞，并组织多次入住演练工作。在办理手续期间，客服员通过与业主的接触，了解并掌握了业主的家庭特征、客户群类型、基本经济状况，为日后收费及服务工作奠定了基础。在办理手续和处理纠纷的过程中，客服员耐心为业主进行讲解、回答业主提出的疑问，向业主展示了良好的客服形象。

(五) 密切配合各部门，做好了管理处内、外联系、协调工作。

客服部的重要职能是联系管理处内部与业主等外部工作，通过反馈信息及时为业主提供服务。本年度累计协调处理与工程有关的问题\_件，与保安有关的问题\_件，与保洁服务有关的问题\_件，与开发商有关的问题\_件。客服协调工作的重点是问题的跟进和处理策略，在处理问题的过程中，我部做到了有跟进、有反馈、有报告，使每件协调工作得到了很好的解决。

## 二、部门工作存在的问题

尽管部门总体工作取得了良好的成绩，但仍存在一些问题。为进一步做好明年工作，现将本部门存在的问题总结如下。

(一)员工业务水平和服务素质偏低。

通过部门年的工作和实践来看，客服员业务水平偏低，服务素质不是很高。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。

(二)物业收费绩效增长水平不高。

从目前的收费水平来看，同比北京市 75%的平均水平还有一定差距，主要问题是催费的方式、方法不当、员工的积极性不高、前期和日常服务中遗留问题未及时解决以及项目总体服务水平偏低，其中员工收费积极性和催费方式、方法为主要因素。

(三)部门管理制度、流程不够健全。

由于部门在近半年的工作中，主要精力放在了收费和收楼的工作中，因而忽略了制度化建设，目前，员工管理方面、服务规范方面、操作流程方面的制度不是很健全，因此，使部门的工作效率、员工责任心和工作积极性受到一定影响。

(四)协调、处理问题不够及时、妥善。

在投诉处理、业主意见、建议、业主求助方面的信息反馈不够及时、全面，接到问题后未及时进行跟进和报告，处理问题的方式、方法欠妥

三、20\_\_年工作计划要点

20\_\_年我部重点工作为进一步提高物业费收费水平，在\_\_年基础上提高\_\_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，业主满意率同比去年有显著提高。

(一) 继续加强客户服务水平和服务质量，业主满意率达到\_\_%左右。

(二) 进一步提高物业收费水平，确保收费率达到\_\_%左右。

(三) 加强部门培训工作，确保客服员业务水平有显著提高。

(四) 完善客服制度和流程，部门基本实现制度化管理。

(五) 密切配合各部门工作，及时、妥善处理业主纠纷和意见、建议。

(六) 加强保洁外包管理工作，做到有检查、有考核，不断提高服务质量。

物业客服年度工作总结 4

回想这\_\_年来的工作，我在公司领导及各位同事的支持与帮助下，严格要求自己，依照公司的要求，较好地完成了自己的本职工作。通过\_\_年来的学习与工作，工作模式上有了新的突破，工作方式有了较大的改变，现将\_\_年来的工作情形总结如下：

#### 一、客户服务部日常工作

客户服务部对我来说是一个全新的工作领域。作为一个处理客户关系的工作者，自己苏醒地认识到，客户服务部的工作在在全部公司中是承上启下、沟通内外、和谐左右、联系四面八方的关键，推动各项工作朝着既定目标前进的中心。

工作千头万绪，有文书处理、档案管理、文件批转、受理客户投诉、退换房屋、交房等。面对纷杂琐碎的大量事务性工作，自我强化工作意识，注意加快工作节奏，提高工作效率，冷静办理各项事务，力求周全、准确、适度，避免疏漏和过失，至今基本做到了事事有着落。

1、及时了解准备交付的房屋情形，为领导决策提供根据。作为一个房地产开发业内知名企业，房屋交付是重中之重。公司成立房屋交付工作小组。我作为小组成员之一，利用一切有利资源，采取有效措施，到案场和施工现场积极与有关人员交换、沟通，及时将所了解的房屋信息、工作进度、问题反馈到领导及总经理室，使公司领导在最短时间内掌控了房屋交付工作的进展，并在此基础上进一步安排交付工作。

2、理顺关系，创建部门工作流程。部门成立伊始，各项工作几乎都是从头开始，这\_\_年的时间里，到达了部门熟、人际关系较和谐的目的，积极为日后和谐充分发挥各部门能力解决工作困难而做出准备。

3、认真做好公司的文字工作，草拟文件和报告等文字工作。认真做好部门有关文件的收发、登记、分递工作；部门文件、审批表、协议书整理归档入册，做好资料归档工作，做好客户资料管理工作。

4、受理客户投诉并及时和谐相关部门妥善处理，积极响应集团员工五种精神的号令。充分发挥自身部门优势，在工作态度上一是急，高度的客户意识，把客户的事当自己的事，高度负责高度敏锐。二是强大的资源整合能力，强大的推动能力，推动全部公司的资源倾斜于客户，来解决客户的问题。对业主行动和诉求进行猜测，充分推敲本钱和营销并进行适当的引导和控制。限度的着落其不公道的期望值，提高了客户中意度。

二、加强自身学习，提高业务水平

由于感到自己身上的担子很重，而自己的'学识、能力和经历与其任职都有一定的距离，所以总不敢掉以轻心，总在学习，向书本学习、向周围的领导学习，向同事学习，这样下来感觉自己\_\_年来还是有了一定的进步。经过不断学习、不断积存，已具有了本部门工作体会，能够比较镇定地处理日常工作中显现的各类问题，在组织管理能力、综合分析能力、和谐办事能力和文字言语表达能力等方面，经过\_\_年的锤炼都有了很大的提高，保证了本岗位各项工作的正常运行，能够以正确的态度对待各项工作任务，酷爱本职工作，认真努力贯彻到实际工作中去。积极提高自身各项业务素养，争取工作的主动性，具有较强的专业心，责任心，努力提高工作效率和工作质量。

### 三、存在的问题和今后努力方向

\_\_年来，本人能敬业爱岗、创造性地展开工作，获得了一些成绩，但也存在一些问题和足，主要表现在：第一，许多工作我都是边干边摸索，以致工作起来不能游刃有余，工作效率有待进一步提高；第二，有些工作还不够过细，一些工作和谐的不是十分到位。

在\_\_\_\_年的工作中，自己决心认真提高业务、工作水平，为公司经济跨过式发展，奉献自己应当奉献的气力。我想我应努力做到：第一，加强学习，拓宽知识面。努力学习房产专业知识和相干法律常识。加强对房地产发展脉络、走向的了解，加强周围环境、同行业发展的了解、学习，要对公司的兼顾计划、当前情形做到心中有

数;第二,本着实事求是的原则,做到上情下达、下情上报;真正做好领导的助手;提高自身业务水平。遵照公司内部规章制度,保护公司利益,积极为公司创造更高价值,力争获得更大的工作成绩。

物业客服年度工作总结 5

20\_\_年终的到来似乎让物业各部门的工作都迎来了巨大的挑战，所幸的是在身为物业客服的自己的坚持下圆满完成了个人的工作任务，只不过考虑到今后可能在物业客服工作中遇到的种种挑战还是应当早做准备比较好，为此我在完成今年的物业客服工作的同时对此进行了相应的工作总结，希望能够凭借今年的种种经历来为明年的客服工作提供一些借鉴与指导。

根据业主们的需求做出相应的反馈是自己的主要职责，在今年的物业客服工作中自己遇到过好几次业主进行投诉的状况，从这几次的投诉分析可以得知当前的物业服务的确存在着管理不善的状况，因此自己将情况进行记录并反馈上去以后着重做好后续跟进工作，这样的话即便业主进行询问自己也能够根据进度做好相应的回答，也许是之前各部门之间的沟通比较少的缘故导致问题处理起来比较缓慢，但是随着时间的流逝终究还是能够通过自己反应的情况让问题都得到了解决，看到业主不再对物业的服务感到抱怨的时候仿佛内心也松了一口气。

在客服工作中提升自己的服务能力是当前比较重要的事情，在认识到自己的工作能力遇到瓶颈以后我便着重于服务能力的提升，为了做好这方面的工作自然需要在业主遇到难题的时候加快平时的工作效率，尤其是如何将这部分问题的`解决措施尽快落实下去才是自己应该去考虑的，因此自己在今年的物业客服工作中常常对业主

的疑虑进行相应的分析，这样的话便能够通过日常的积累使得自己在客服工作中的效率得到相应的提升。

采取调查问卷的形式无疑是自己今年客服工作中的重大突破，实际上今年客服部门为了提升在业主心目中的评价采取了问卷调查的形式，通过分发问卷并进行后续回收的方式来了解业主当前的普遍需求究竟是什么，在了解这方面的问题以后便可以为物业客服的后续工作提供许多新的思路，毕竟总是将思维局限在业主寻找客服解决问题上面难免有些被动，如果可以的话还可以研发物业的公众号并让业主进行关注以后进行反馈，这样的话便可以增强业主与物业之间的互动以便于更好地解决矛盾。

在我看来总结完今年的客服工作以后使得自己的能力获得了很大的提升，重要的是我明白自己的客服工作能力还有着较大的提升空间，因此在今后的时间里自己还需要不断加强这方面的努力并争取得到业主们的认可，我相信随着时间的积累可以使得自己在物业客服工作中成为让领导与业主都认可的人。

物业客服年度工作总结 6

## 总结 6

时光如梭，不知不觉中来到\_\_\_\_\_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\_\_\_\_\_应聘物业管理公司客服岗位的事就像刚发生一样，不过如今的我已从懵懂的新人转变成了肩负工作职责的客服员工，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、客户收铺、装修等手续和证件的办理以及商户资料、档案、钥匙的归档，其中要分清一楼和二楼 AD 区及三楼 ABCD 区都属于政府，一楼和二楼大部分属于\_\_\_\_\_，小部分属于\_\_\_\_\_，另外还有一些属于私人业主。

2、熟悉各方面信息，包括业主、装修单位、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\_\_\_\_\_公司与\_\_\_\_\_及毛织办的单发函，整顿通道乱摆乱放通知单，温馨提示、物品放行条、小型工程单、大型装修资料、维修单等等怎么运用都要熟悉。

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。对于我刚接触物业管理经验不丰富的人而言，工作中难免会遇到各种各样的阻碍和困难，在各位领导和同事们的帮助下，我遇到困难时勇于面对，敢于挑战，性格也进一步沉淀下来。我觉得在客户面前要保持好的精神面貌和工作状态，作为一名客服员要把职业精神和微笑服务放在第一。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，都要以工作为重，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。尽量保持着微笑服务，在与少数难缠的客户沟通时也逐步变得无所畏惧，在接待礼仪、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。在毛织贸易中心这里我深刻体会到细节疏忽不得，马虎不得。不论是批阅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，当我把每一项工作都认真努力的完成时，换来的也是对我的支持与肯定。记得\_\_\_\_会期间，为了把工作做好，我们客服部、工程部、保安部都在这四五天加班，把

自己的分内事做好。虽然很累，但都是体现我们客服中心的团结精神。这体现大家对工作都充满了激情，至于接下来我要把整个\_\_\_\_\_中心一二三楼 ABCD 区域的电脑地图做好来，我都会认真负责的去对待，尽我所能的把所有工作一项一项地做得更好。

在 20\_\_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、加强文档的制作能力，拓展各项工作技能，如学习电脑一些新软件的操作，遇到客户的难题怎么去解答等等。

6、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。

7、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。

很高兴来到\_\_\_\_中心这个大家庭，物业管理公司的文化理念与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！

物业客服年度工作总结 7

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 44139 元。

3. 完成 6 月的 1.7 期及 9 月的 1.6 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\_\_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箱，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 2-9 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  
年度工作总结 8

20\_\_年即将结束，我进入\_\_公司客服部工作也将近\_\_年。在客服部综合点，主要负责客服服务方面的工作。

## 一、工作概括

1. 深入销售第一线，在销售现场了解客户的特点和需求，掌握客户的心理动态，找出客户最关心的问题。

2. 收集其他楼盘的宣传资料和报纸广告，掌握竞争楼盘的动向，了解其他楼盘的促销手段和销售措施，收集了\_月份至今各楼盘的报纸广告并整理分类。

3. 学习和观摩其他楼盘的促销活动，吸取别人成功的经验，以便为将来搞好公司的'促销策划活动多做贡献。

参观了\_\_广场，\_\_花城，\_\_新城的开盘促销以及房展会的各楼盘促销。

## 二、具体开展情况

1. 与策划公司对接，对其提交的策划方案根据实际情况提出修改意见供领导参考，同时把销售部的意见与策划公司沟通，力图将宣传推广工作做得更加切合公司的销售部署，更加实际，更加有效。

2. 参加公司的各种促销活动，组织销售人员在促销现场开展宣传工作，协调和沟通销售部和策划公司的分工合作。

参加了九月份的“房展会”，“\_\_园国庆看房专线车”，\_\_节期间的“投资贸易洽谈会”的展览等促销活动。

3. 根据实际情况，对重要问题多想办法，多出主意，尽最大能力提出相应的建议和方案给领导参考，做好营销人员的参谋策划工作。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。  
。如要下载或阅读全文，请访问：

<https://d.book118.com/048103015054007006>