

物业客服主管半年个人总结范本

篇1：物业客服主管半年个人总结范本

一、日常工作目标的完成情况

(一)业主入住前期物业管理工作

1.熟悉小区各项设施、设备的施工情况，配合工程部做好各项施工的验收;

2.根据小区实际情况，完成工作预案，做好成品保护工作。完成了小区各项管理工作预案，如：物业收楼流程，车辆管理方案，治安管理方案，装修管理方案，报修工作流程等。

3.配合销售部的售楼工作;为了配合销售工作，一方面做好物业接管工作，另一方面由客服人员耐心解答客户关于物业管理方面的疑问，同时安排保洁做好现场的保洁服务，保安进行____小时站军姿服务，保持了良好的精神风貌。

4.搞好业主入住前期准备工作，整理入住资料和各类协议及管理规定，顺利完成交房工作;针对小区的实际情况，合理制定了办理入住手续的流程和岗位，设置了业主入住须知，装修须知，装修手续办理流程图，使交房工作顺利进行，目前第一时创底商办理入住____户，写字楼已全部投入使用。

(二)房屋管理

____写字楼和____上院的各施工单位陆续交工，物业管理处配合工程部做了竣工验收工作，共进行了____多次验收，对不合格项进行书面汇总，跟进施工方的整改，并对存在的问题进行备案。

为了完善此项工作，建立了房屋管理档案，制定了房屋管理制度，编制了的管理计划，并责任到人定期检查。____写字楼现已使用，装修无破坏，外观统一，无危害房屋结构的行为。

(三)公共设施、设备的管理

对已开始使用的____写字楼，在公共设施、设备的管理方面，制定了完备的维护、保养计划和应急方案，做到日常检查有登记、小型维护有记录。完成小型检修工作和应急维修工作，达到养护设施、设备到位，维修及时，正常运行的管理要求。

____各类公共设施设备均已可以正常使用，物业管理处集中做好成品保护工作，定期检查公共照明、管井、车库等设施，发现问题及时处理。

(四)环境卫生和绿化管理

环境卫生方面，针对小区环境逐步完善的情况，大家齐动手定期、不定期组织进行大扫除，制定了相应的保洁程序与考核办法，并对装修垃圾实行袋装化定点堆放，集中清运管理，并加强小区卫生检查工作，保证了小区的卫生清洁美观。

小区的绿化现仍由施工单位进行维护，管理处积极配合监督绿化公司进行施工及养护工作，针对绿化公司在施工养护过程中出现的问题，及时提出合理化的建议。

(五)小区安全工作

小区治安防范及消防工作是物业管理中的重中之重。上院小区的保安采取对外聘用专业保安公司的方式进行管理，负责物业的公共秩序的维护、道路的畅通、车库管理、外围车辆停放管理以及消防安全管理。要求保安人员认真巡查，文明执勤，礼貌训导，遇到坏人坏事大胆管理，使小区的安全防范工作情况良好。

(六)其他

1.搞好维修服务工作

为了搞好房屋及相关设施的维修工作，我们紧密地与开发商、施工方、生产厂家联手，确定了维修程序和办法，保证了维修工作的及时率和完成率。共计接到维修投诉____起，完成____起，完成率为____%。配合工程部做的工程维修及检查约为____余次，在公共设施、设备方面，我们及时定期对各种设施进行保养、检查，发现问题及时维修，及时处理，保证业主的正常使用不受影响。

2.加强小区装修管理工作

小区装修管理工作是前期物业管理的一个重要环节，它涉及到物业的使用寿命与安全及小区房屋外观的完好美观，我们并根据小区实际情况与管理要求，制定了详细的管理制度，如装修须知、装修垃圾清运方式等，并坚持每天对装修户的巡查工作，做好记录，遇到问题及时解决，及时处理，坚持原则。保证房屋主体结构完好，保证小区外观整齐划一，完好美观。

3.认真听以业主意见，及时为住户排忧解难

业主的建议是我们的工作指针。因此我们做到对住户反映的问题认真记录，及时处理，增进与业主间的沟通，耐心为业主作解释工作，并及时为住户排忧解难。

二、存在的问题和教训

虽然，我们在半年的工作中取得了一定成绩，但还有很多需要完善与加强的地方。

第一、管理和服务人员整体素质不高，服务意识不强，各方面考虑不全面，

实际处理事务的能力还有待提高。

第二，与业主的沟通不够，了解不不足。

第三，设备、设施管理力度还需加强。针对以上几个问题，在____年的工作中，将吸取经验与教训，努力提高员工的业主技能与管理水平，把工作做得更好。

(一)部门管理方面：整合管理处的资源，培训员工的工作技能，推行考核机制，强化全员的竞争意识。

建立并完善对客服人员、维修、保安、保洁的绩效考核体系，推行月度工作考核机制，倡导员工优胜劣汰的竞争意识、加强学习专业知识、自觉遵守并维护公司及部门的管理制度。

(二)配合工程部做好接管验收和日常巡查工作;配合销售部做好售楼和开盘的各类准备工作。

(三)加强制度建设，强化监督检查。

(四)建立家政服务、有偿维修，做好会所和车场的经营管理，完善物业服务。

(五)搞好对外协调工作，进一步理顺各类关系，紧密与开发商配合，积极主动与派出所、城管、环卫、电信、供热等部门联系，以便顺利开展物业服务。

篇2：物业客服主管半年个人总结范本

我从____年____月____日____物业正式成立后，接管西苑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____个月，从摸索到熟悉，边做边学，在我前进的每一步中，都得到了公司领导和同事的热情相助，得到了大多数住呢的支持与认可。在这____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，具体情况如下：

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，____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____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。

5、办理小区id门禁卡____张，车卡____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____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____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，真诚地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、业主的满意就是物业管理服务工作的最终目标

这半年的工作，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，掌握更好的技能，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！”

篇3：物业客服主管半年个人总结范本

项目交付以来，客服部围绕____前期物业服务工作，加强了部门内部管理工
作，强化了物业服务水平，增进与业主的沟通并妥善处理了与业主有关的纠纷，部门各项工作有了明显的提高和改善，员工工作积极性得到大幅提高。

不知不觉中从事客服工作已近四年，感觉每一年就像是一个驿站，可以静下心来梳理疲惫的心情，燃烧美好的希望，为来年养精蓄锐。不管客服工作是多么的平凡，但是总能不断地接受各种挑战，不断地去寻找工作的意义和价值，而且总在不断地告诫自己：做自己值得去做的事情，走自己的路，让别人去说吧。

____年____月，我正式升任____客服部主管，对于物业客服工作者来说，整个过程感受最多的只有一个字：烦。我是从一线员工上来的，所以深谙这种感受。

作为公司一名老员工，在接任客服主管工作中，我一直在不断地探索，希望能够最大限度的化解和消融业主与物业之间的矛盾。

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。

在每一个新员工上岗之前，我会告诉她们，一个优秀的客服人员，仅有熟练的业务知识和高超的服务技巧还不够，要不断地完善自身的心理素质，学会把枯燥和单调的工作做得有声有色，当成是一种享受。

对业主要以诚相待，真心为业主提供切实有效地咨询和帮助，在为业主提供咨询时要认真倾听业主的问题，细细为之分析引导，熄灭业主情绪上的怒火，防止因服务态度问题火上烧油引起业主更大的投诉。

篇4：物业客服主管半年个人总结范本

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。当然，这一点我是在工作中经历了各种挑战与磨砺后，才深刻体会到。

一、我学到了哪些

1.拓展了才能。每当我把每一项工作都认真努力的完成时，都是对我的支持与肯定。毛织交易会期间，我们客服部在这四五天加班，把自己的分内事做好，体现我们客服中心的团结精神，体现大家对工作都充满了激情，这时的累也就不算什么了。

2.提升了自身的心理素质，磨砺了我的性格。对于刚接触物业管理、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，但在领导和同事们的帮助下，勇于面对，敢于挑战，性格也进一步沉淀下来。职业精神就是当你在工作岗位时，无论多辛苦，都应把工作做到位，尽到自己的工作职责。微笑服务就是当你面对客户时，无论烦恼与否，高兴与否，都要以工作为重，始终保持微笑，因为你代表更是公司的形象。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。

3.细节的重要性。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。不因细节因其小，而轻视、忽略。

二、我这一年来的主要工作内容

1.首先就是熟悉各方面信息，包括装修单位、业主、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，完成后进行回访。

2.商户资料、档案、钥匙的归档及客户装修手续和证件的办理以。

3.____公司单发函，整顿通道乱摆乱放通知单，物品放行条、大型装修资料、小型工程单、温馨提示、维修单等等怎么运用都要熟悉。

对于明年，我要努力改正过去一年里工作中的缺点，不断提升：

1. 多与领导、同事们沟通学习，取长补短，提升自己各方面能;
2. 提高对工作耐心度，更加注重细节，进一步改善自己的性格，加强工作责任心和培养工作积极性;
3. 拓展各项工作技能;
4. 加强学习物业管理的基本知识，完善客服接待流程及礼仪，提高客户服务技巧与心理。

篇5：物业客服主管半年个人总结范本

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

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

四、地下室透水事故处理工作

____年____月____日地下室透水事故共造成____户业主财产损失。在公司领

导的指挥下，我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。

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

六、建立健全业主档案工作

已完善及更新业主档案____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____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。