

# 物业客服工作汇报总结

## 篇1：物业客服工作汇报总结

转瞬间\_\_\_\_年在我们忙碌的工作中已经过往。回首\_\_\_\_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\_\_\_\_年初步完善的各项规章制度的基础上\_\_\_\_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。培训工作是根椐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了解更加的深刻。

### 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、\_\_\_\_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

## 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\_\_\_\_年的工作基础上,\_\_\_\_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。

## 篇2：物业客服工作汇报总结

来-物业应聘客服岗位的事就像发生在昨天一样,不过如今的我已从当初懵懂的学生变成了肩负重要工作职责的瑞和一员,对客服工作也由陌生变得熟悉。

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。

前台是整个服务中心的信息窗口,只有保持信息渠道的畅通才能有助于各项服务的开展,客服人员不仅要接待业主的各类报修、咨询、投诉和建议,更要及时地对各部门的工作进行跟进,对约修、报修的完成情况进行回访。

为提高工作效率,在持续做好各项接待纪录的同时,前台还要负责各项资料的统计、存档,使各种信息储存更完整,查找更方便,保持原始资料的完整性,同时使各项工作均按标准进行。

下面是我这一年来的主要工作内容：

1、按照要求,对业主的档案资料进行归档管理,发生更改及时做好跟踪并更

新。

- 2、对业主的报修、咨询及时进行回复，并记录在业主信息登记表上。
- 3、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。
- 4、对于业主反映的问题进行分类，联系施工方进行维修，跟踪及反馈。
- 5、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。
- 6、资料录入和文档编排工作。对公司的资料文档和有关会议记录，认真做好录入及编排打印，根据各部门的工作需要，制作表格文档，草拟报表等。
- 7、新旧表单的更换及投入使用。
- 8、完成上级领导交办的其它工作任务。

在完成上述工作的过程中，我学到了很多，也成长了不少。工作中的磨砺塑造了我的性格，提升了自身的心理素质。对于我这个刚刚步入社会，工作经验还不够丰富的人而言，工作中难免会遇到各种各样的阻碍和困难，幸运的是在公司领导和同事们的大力帮助下，让我在遇到困难时敢于能够去面对，敢于接受挑战，性格也逐步沉淀下来。

在瑞和物业我深刻体会到职业精神和微笑服务的真正含义。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，都应以工作为重，急客户所急，始终保持微笑，因为我代表的不单是我个人的形象，更是公司的形象。

在这一年来的工作中我深深体会到了细节的重要性：

细节因其“小”，往往被人轻视，甚至被忽视，也常常使人感到繁琐，无暇顾及。在瑞和的每一天，我都明白细节疏忽不得，马虎不得；不论是拟就通知时的每一行文字，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。

### 篇3：物业客服工作汇报总结

转眼间一年一晃而过，在物业公司总经理的正确领导下、及各位同事的支持帮助和密切配合下，使我部门与其他各部们工作协调得很好，工作方面本着对工作积极、认真、负责的态度，认真遵守物业公司的各项规章制度，学习管理安保经验，使工作效益和工作质量有了较大的提高，个人的综合素质和工作能力都取得了一定的进步，较好的完成本部门的各项工作

。

- 1、坚决服从领导、认真领会执行公司的管理策略和工作精神，并\_\_\_\_到岗位实际工作当中，始终把维护公司利益放在第一位;
- 2、对小区的治安严于管理与督促，力创和谐文明小区;
- 3、坚持“预防为主、防消结合”的消防方针，完善消防设备巡查，并加强消防知识的培训，提高防火意识，能掌握消防设备的操作方法，确保小区安全;
- 4、对进出的车辆严于记录，对收费的车辆按照规定进行收费，做到文明服务;
- 5、对停车场的车辆停放严加管理，摆放有序，要求队员主动指挥，巡查车辆的破损及安全隐患，并做好详细的交接班记录;
- 6、严格落实门岗制度，对人员进、出及搬家、送货等外来人员认真盘查并核对业主联系本，做好来访登记记录;
- 8、每月对监控红外对射系统进行\_\_\_\_次检查，每隔\_\_\_\_天一次，检查有异常情况及时与领导汇报，与维修单位及时联系，现监控设备已坏了将近半年的时间，希望能得到及时解决维修问题;
- 9、每天定时与不定时巡查整个小区，每个时间段都有保安在排查小区的安全隐患，确保了小区的安定团结。

#### 篇4：物业客服工作汇报总结

作为普通的物业客服专员，我的工作职责主要是熟悉和掌握物业管理方面的法规、制度、政策、不断提高、更新自己的知识结构，与时俱进的跟上物业管理发展方向。

第二是将学到的理论知识用于指导自己的实际工作，尽努力处理好，协调好企业与业主之间的关系;尽职尽责的做好每一项工作，始终保持好的精神状态，坚持服务为主、管理为辅的思，取信于业主，保持公司良好的形象。身为公司的一份子，这是我必须做到的。

在工作中，总结出一套工作经验

- 1)首先应该给投诉者或者纠纷者作“降温”的思想工作;
- 2)分析、调查问题的原因;
- 3)若问题有涉及物业管理的相关法律法规应该结合物业管理相关的法律法规，然后根据实际情况拟定科学的解决方法;
- 4)最后当然是具体方法的落实。并总结每次处理经验为日后的处理像类似问

题做基础;

5)投诉、纠纷处理回访,可以让我们的工作得到业主的肯定,同时也能缩进我们与业主的关系,方便日后物业管理工作开展。

在此基础上,建立了实现工作零缺陷的9步骤:

- 1、要求明确:业主不总是对的,但永远是最重要的;完全满足客户的需求,并以此作为工作的出发点和归宿。
- 2、预防在先:充分做好达到要求的各种准备,积极预防可能发生的问题。
- 3、一次做对:实施中要第一次做对,工作总结网。
- 4、责任到位:把服务质量目标分解,并落实到各部门、各岗位直至个人,按计划分步实施。
- 5、强化培训:对自己进行理念灌输、知识教导、技能培训。
- 6、严格检查:实行个人自查、主管/经理督查、行政管理中心考察;并分析结果,以明确问题、原因、责任。
- 7、循环检讨:定期对服务中存在的问题(尤其是业主投诉)及时纠正,并制定相应的预防措施。
- 8、整合组织:在直线型组织架构的基础上,以客户满意为中心,完善“第一责任人”制度,加速信息交流的速度,突出全面质量管理的思路。
- 9、规范操作:进一步完善操作规范。

“物业零缺陷”的实施将进一步提高服务质量、提升公司的品牌形象,巩固物业市场。

零抱怨无投诉其实是每个企业的一个愿景,也是我们企业的愿景,也是我的一个愿景。真正能够达到这样的企业可以说没有,因为消费者的心理和行为是公司难以确定的,公司可以通过努力来增加自己服务的质量,这样只是能够提高客户满意度,但却无法决定客户满意度。零抱怨无投诉是公司追求的目标,他要求公司能够完完全全地为消费者服务,消费者就是\_\_\_\_,这句话一定要时刻记在心中。

## 篇5:物业客服工作汇报总结

忙碌的\_\_\_\_年即将过去。回首物业客服部一年来的工作,感慨颇深。这一年来客服部在-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\_\_\_\_年我部门提出"首问负责制"的工作方针后，\_\_\_\_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-各项工作的连贯性，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。

在"首问负责制"方针落实的同时，我们在-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。

### 二、规范服务流程，物业管理走向专业化

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-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-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。

### 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。

### 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。