

2023年物业客服述职报告(通用9篇)

在当下这个社会，报告的使用成为日常生活的常态，报告具有成文事后性的特点。那么报告应该怎么制定才合适呢？下面我给大家整理了一些优秀的报告范文，希望能够帮助到大家，我们一起来看看吧。

物业客服述职报告篇一

20xx年，xx县局专卖管理工作在市局专卖科和县局党组的正确领导下，认真贯彻全市专卖管理工作会议精神，紧紧围绕“两稳两提升”总体部署，突出重点抓好市场监管、卷烟打假、证件管理、队伍建设四项重点工作和“强基工程”活动开展，有效促进了我县专卖管理工作再上新台阶。至12月底，县局全年共查办涉烟案件171起，查处非法卷烟7184.5条（其中真品卷烟6982.5条、假冒卷烟202条），罚没款1.45万元，新办零售许可证307户，依法办理停歇业、注销104户。较好地履行了上级赋予的职责，促进了辖区卷烟销售工作的有效开展。现将20xx年工作总结如下：

（一）深入开展市场监管工作，规范辖区卷烟经营秩序今年以来，县局党组对专卖管理工作高度重视，集中力量对辖区卷烟市场进行了综合整治，使市场净化率和占有率有了进一步提高。

一是按照市局安排，先后组织开展了“元旦、春节”双节市场整顿统一行动、节后“礼品烟”回收专项整治行动、“雷霆金盾”边界市场集中整治行动、“雷霆天网”专项整治行动、“国庆、中秋”双节市场整治行动和贯穿全年的“防制假转移排查”行动，通过各项活动的有效开展，卷烟市场监管能力得到明显加强，规范经营情况明显好转。

二是积极参与市局、地方政府组织的的服务、宣传活动，巩固

专项整治工作的成果。我们先后利用“3.15”消费者权益保护日和“12.4”法制宣传日、预防制假转移宣传排查等活动，大力宣传《烟草专卖法》和《烟草专卖行政处罚程序规定》，期间共计发放宣传资料2000余份，电视台播出宣传片1部，悬挂宣传横幅15副，开展真假烟鉴别宣传2次，举办各类咨询、走访30余次，通过有效的普法宣传，使经营户和消费者对烟草专卖法律法规有了更加深入的了解，为营造良好的执法环境奠定了基础。

（二）强化案件经营意识，创新打假破网新方法今年以来，我们在逐步学习先进兄弟单位优秀经验的前提下，坚持把打假破网作为专卖管理工作的重点，在进一步巩固“有假烟必有网络，有网络必有大要案”、“见人见物见网”和“追主犯追实刑追重刑”的打假破网工作理念基础上，加强协作，主动出击，密切联系公安、工商等执法部门，定期召开专卖管理工作联席会议，建立专卖管理长效机制，形成市场管理合力。

年初，通过我局配合公安部门执法人员不懈努力，终将“20xx.12.30”xx制售假烟案件主犯姜某抓捕归案，经xx县人民法院审理□20xx年10月13日被告人姜某因犯生产、销售伪劣产品罪，被判处有期徒刑两年，并处罚金14万元，为该案圆满画上了句号。

同时□20xx年，在公安部门的大力配合下，我局全年查处无证运输案件3起（其中涉案金额20万元案件1起，涉案金额50万元以上案件1起），查获卷烟3408条，案值77.56万元，通过这几起案件的查办，填补了我局近年来大要案的空白，也为我局今后办理此类案件积累了经验。

（三）坚持依法行政，严格规范行政许可工作

20xx年全年共受理新办零售许可证307户，办理停歇业、注销104户。截止12月底□xx县局持证卷烟零售商户共1868户，

持证户占全县人口比例达到3.97%。为进一步加强证件管理，不断提高依法行政工作的能力和水平[]20xx年，我局采取多种措施进一步规范和加强烟草专卖零售许可证管理，具体做法是：

一是严管无证经营。通过组织客户经理、专卖管理人员对辖区烟草专卖零售许可证进行全面排查，对停、歇业、转让客户进行核实登记，依法依规做好烟草专卖零售许可证的核发、延续、停歇业、注销等工作。全年共清理虚拟户104户，进一步强化了零售许可证后续管理。

二是严格审核把关。在受理商户申请过程中严格进行材料把关，在审查审核材料过程中严格进行实地勘查，对提交申请材料内容不实的，不予受理。材料受理、实地审查人员实行责任追究制，保证零售证件发放质量，对符合办证条件的商户，全年共办理零售许可证307分，实现了专卖部门主动上门受理申请、收集材料，办结后及时送证上门的服务，切实提高了办事实效。

三是严肃动态管理。专卖部门在日常监管中，对零售商户是否持证、亮证经营，证照、法人、经营地址是否相符等问题进行现场纠正。同时，对停、歇业商户及时办理注销或变更登记手续，有效维护许可证的严肃性，进一步夯实了专卖工作基础。

(四)加强队伍建设，提高专卖人员业务素质队伍是一切工作的基础，只有基础牢固，工作才能有序运行[]20xx年，我们立足工作实际，优化组合，强化管理，力求达到有效提升专卖队伍素质的目的。

一是组织全体专卖人员认真开展学习培训。按照年初制定的学习计划，适时组织全体专卖人员进行学习，有效提高了专卖管理人员业务素质和综合水平。

二是组织专卖人员参加省局的各类培训，今年，县局有2名同志参加了专卖管理岗位技能鉴定，有1人通过了鉴定并获得证书（全市参加鉴定50余人，仅3人通过）。

另外，我们还规定了每月举行2次专销例会、每周举行队部例会，通过灵活多样的学习形式抓好专卖队伍的业务素质，积极树立推行依法行政、文明执法、敬业奉献的烟草专卖管理理念。

（五）着眼五双十率，扎实开展“强基工程”按照全市“强基工程”的统一安排部署，我局自20xx年4月15日动员部署以来，严格按照市局要求，深入开展此项专题活动。

一是高度重视专销基层人员下沉。自强基工程活动开展以来，我局积极筹备基层队部建设，首先是高标准完善了安棚队部的软硬件建设，其次是新建了月河、平氏两个队部，超出原有规划的4个队部，使县局现有队部达到了5个，截至目前已实现了农村队部专销人员“双下沉”。

二是进一步完善考核机制。6月初，我局“强基办”根据市局考核细则，结合xx实际，研究制定了xx县局“强基工程”专销考核细则，在绩效考核之外每月拿出两万元作为强基活动开展专项基金，对强基目标完成的好、基础工作突出的队部和个人进行奖励，进一步调动了全员积极性。

（一）卷烟打假方面

一是加大宣传力度，广开案源信息。通过多种形式向广大零售商户、消费者宣传烟草专卖法律法规及防制假转移政策。同时，加快“四所联动”和线人队伍建设，以“12313”举报投诉为电话依托，扩大和提高情报网络队伍建设的规模和质量，积极发展区域内外举报线人，形成相对固定的线人队伍，充分发挥线人的作用，获取涉烟违法案件线索，为卷烟打假工作提供信息支撑。

二是加强部门、区域协作，完善工作机制。加强与公安等部门协调配合，定期召开联席会议，研究情报线索，对重大案件及时协调，指导侦查，确保证据收集合法有效，充分发挥联合办案的强大威力。同时，与周边县、市烟草部门建立区域协作制度，本着“信息互通、工作互动、打假互助、优势互补”的原则，广泛开展区域间联合执法办案工作，联查联动，切实抓好集中路查和串案并案等具体工作，打破原有的案件查处区域壁垒，以区域协作为着力点，牢固树立案件经营意识，上追下查，追根溯源，确保卷烟打假实现质的提升。

三是强化案件经营，提高打假工作水平。认真总结案件侦破的成功经验，积极构建跨区域办案协作机制、毗邻区域打假联动机制。强化案件经营意识，充分挖掘和利用线索，拓展打击的深度和广度，加大制假贩假源头打假的力度，加大对主犯的抓捕力度。以摧毁假烟网络为目标，向下查找经营者、分销商、储运者，向上查找制假源头。

(二) 市场监管方面

坚持树立打牢基础的思想，突出对违法经营户、农村边界市场、高档卷烟经营场所以及无证经营户的监管，扎实做好市场净化工作。

一是利用多种形式，加大宣传力度，营造诚信经营的良好氛围，提高零售户的守法意识；二是切实加强零售户的管理监督，对一般违法商户实行“双停”，保护守法经营，打击违法经营。三是继续推进“apcd”工作法，认真开展日常巡查工作，通过专卖管理信息化设备运用，提高巡查实效性。

(三) 证件管理方面

三是抓精。全力打造“环节最简、时间最短、服务最优、效率最高”的行政许可新形象，积极推广商户自主“网上办证”，强化自律促进规范，塑造廉政文明窗口新形象；坚持

将管理与服务相结合，灵活开展“个性化”服务。

(四) 队伍建设方面

一是加强教育培训，特别是法律法规的应知应会学习，要通过开展法规学习、组织检查测试等形式，促进专卖人员学法用法，进而提高依法行政水平；二是开展岗位练兵，通过台帐整理、案卷制作、真假烟鉴别、案件检查等系列活动，提高工作质量，促进内部管理规范达标；三是加强制度建设，切实发挥制度对队伍建设的保障作用。落实岗位责任、层级负责制，完善考核机制，使考核机制与制度管理有机结合，实现调动专卖人员积极性，提高工作效率和执法水平。

(五) 深化“强基工程”开展

开展“强基工程”，是市局（公司）党组深入调研、认真总结、着眼大局、立足长远出台的一项重要工程。20xx年我们要继续深入抓好此项工作。

一是完善保障措施，确保人员下沉到位。继续深化“强基工程”推进实施，进一步完善五个队部的办公、生活设施，确保基层稽查中队、专卖稽查队员、客户经理下沉到位，工作在基层，吃住在基层，落实队部专销例会制度，强化内务管理，统一着装，营造规范有序的工作氛围，实现阵地前移，对农村市场实现“全覆盖”。

二是严格落实考核方案，提升“强基工程”实效。进一步细化“强基工程”目标任务，将目标任务按进度纳入年度目标绩效考核体系，与此同时，加大督促检查和跟踪落实力度，强化考核结果运用，落实奖惩并进行公示，确保“强基工程”有序运转。

物业客服述职报告篇二

从xx年9月14日我成为经开物业管理处一名物业客服以来，至今，已经九个多月过去了。九个月，并不算太长的时间，却让我真心的喜欢上了这个岗位。

想起来，虽然毕业不久，但这却是我至今所在的第三个岗位了。第一个岗位是两年前，在沈阳金钱豹餐饮美食百汇，在那个遥远的地方，因为与家的距离，始终找不到归属感，也或许是因为第一次走上工作岗位，总是带着彷徨与无措；第二个岗位是一年前的香格里拉金花饭店，那时候我是一名小小的中餐服务员，有着一群很好的同事，却也带着彷徨，对自己理想的彷徨。

然后，我走上了现在这个岗位。

物业，这曾经是一个我比较陌生的词。但至今，我却真正的融入了物业客服这个岗位。

从刚来时候的青涩，到现在的成熟。

从开始的不知所措，到现在熟练的业务能力。

从开始的小心翼翼，到现在的放手施为。

九个月，让我成长了好多。

在这里，我的主要工作就是日常的打印复印以及收发传真，这是每天必做的工作，虽然看似轻松，实际却很忙碌，我要面对的分为两大类，一是对外，主要是我所服务的泾渭新城办，我们物业要想他们所想，急他们所急，沟通在这里很重要，有时管委会领导要过来，我们要通知各个班组做好准备，不能有一丝马虎；因为是政府机构，不免有群众上访事件发生，这个不止是保安的工作，更有我们的职责，在他们没有

进入园区之前，我们要安抚他们，尽快跟上面有关部门联系。此类的事情时有发生，这就要求我们有很强的应变能力。还有一类对外就是供应商，我们要做好业主与供应商的桥梁，联系他们及时送货，及时开发票，园区办有什么需求尽量跟他们去沟通，催凑应付供应商的款，以便大家更好的合作。二是对内，就是公司内部的人，作为一名客服，要积极和各班组沟通，配合各班组的工作，协调各班组之间的问题，使我们的团队更加出色，这就要求我有更强的责任心；其次，要做好公司每月要求上交的考勤，工作计划，采购计划，分库盘点表等，我们也担当着内勤的工作，耐心、细心。这就是我和我的岗位，平凡而重要。

在这里，我第一次有一种把公司当做自己家的感觉，每一名同事都像是家人，友爱、互助、更难得的是大家的心很团结。每一天走上岗位，看着他们的笑脸，都像阳光一样温暖，他们尊重彼此，礼貌待人。这里有我很多的第一次，第一次写剧本，第一次当主持人，第一次带领团队参加比赛，第一次因为培训成绩好而得到奖金，也是第一次，我觉得自己的能力有了发挥之处，第一次又找回了丢失已久的理想。

在这里，第一次觉得自己很重要。

尤其每一次看到领导们鼓励的眼神的时候，每一次看到同事们伸出的双手的时候，每一次看到客户们满意的笑容的时候。我会发自内心的欣喜，为了自己的选择，为了自己的岗位，为了这个团体。

“加油吧，这个岗位需要你！”我这样的对自己说。

哪怕再多的困难，再多的风雨，我也会在我的岗位上一直努力下去。

总有一天，青涩的小草会成长为一棵大树，加油！

园区办物业服务中心

物业客服述职报告篇三

尊敬的领导：

您好！

时光荏苒，又一年过去，虽没有轰轰烈烈的战果，但也算经历了一段不平凡的考验和磨砺。在工作中因为有了物业领导及同事们的支持与帮助，才能使我在工作中更加的得心应手，也正是因为有了你们的支持和帮助，才能使客服部今年收费比率与同期相比又提高一个新的台阶，在此我向大家表示最衷心的感谢。谢谢给予我工作上支持的领导以及在一起相互信任合作的伙伴。谢谢大家！

客服部的工作情况总结汇报：

培训工作：

1、新进员工培训：

定期进行新进员工岗位培训及现场演练工作，包括仪容仪表，言谈举止，语言沟通技巧，用大客服精神诠释“微笑是最好的服务，礼貌是最好的沟通，行动是最好的解释”。

2、实践培训：

客服部定期进行演练及考试工作，并把服务理念运用到工作中，让标准成为习惯，让服务成为美德。

3、每季度通过短信发送的方式感谢业主对物业工作的支持；

4、在提前接到停电、停水通知时，不仅全园区张贴紧急通知、

发送短信，对不满意业主要通过电话/上门/微信告知的方式通知业主，让业主感受到温馨的提醒。

- 1、制定当年收费方案，责任到人，绩效考核制度。
- 2、维修资金启动的前期工作。(公共区域外墙漏水、屋面长毛、雨水管、天沟檐、智能维修资金启动前期工作)
- 3、社文活动的有效开展。
- 4、不满意业主的继续转化工作。
- 5、巡检工作的准确有效完成。

物业客服述职报告篇四

尊敬的领导：

您好！

时光如梭，不知不觉我在xx服务中心工作已有一年多了。转眼20xx年即将到来，首先提前祝大家元旦快乐，阖家幸福！

在我看来□20xx年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，漫长的是要成为一名优秀的客服领班人员，今后还需要学习很多知识。

很多人不了解物业客服工作，认为它很简单、单调、甚至无聊，其实不然，要做一名合格、称职的客服人员，不仅需具备相关的专业知识，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失误、失职。这也是我在一年多的客服领班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。

第一：注重自身修养，提升客服服务质量

在工作中的磨砺塑造了我的性格，提升了自身的心理素质。平时的.工作中难免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，尤其是在x经理的悉心教导下，让我遇到困难时勇于面对，敢于挑战，性格也进一步沉淀下来。记得在咱举办“xx”的活动中，我主要组织了客服人员接待及服务的工作，当时客服部的人员不足，所有客服人员这一天都没有休息，大家任劳任怨，面带微笑，服务周到。确保了xx的活动顺利进行并顺利完成。也通过这项活动我才深刻体会到物业客服的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，都应已工作为重，重客户为重，始终保持微笑，因为你代表的不是你个人的形象，更是公司的形象。当我看到业主满意的笑容，我也无比欣慰。

第二：注重细节，加强管理，努力学习物业管理知识

我在平时的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xx的工作生活中，我深刻体会到细节疏忽不得，马虎不得，不论是撰写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；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，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，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。

最后我很幸运能加入到xx这个可爱而优秀的物业客服团队，恒大的文化理念，贴心管家服务的工作氛围已深刻的感染着我、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，我的最大目标就是力争在新一年工作中挑战自我、超越自我，取得更大的进步。谢谢大家！

物业客服述职报告篇五

尊敬的领导：

您好！

xx年，在公司各位领导的正确指导下，在同事们的鼓励和帮助下，我能够严格要求自己，较好地融入岗位并增强服务意识，总结起来收获颇多！

作为客服的我们，服务意识是公司的关键之一。回顾即将过去的这一年，昨日工作的情景还历历在目，不仅仅要能做的到工作时能够一心一意的为客户解决问题，安抚客户的心情，还要能在回过头的時候，对工作的每一个细节进行检查核对，对工作的经验进行总结分析，从怎样节约时间答疑問題，如何提高回答客户效率，如何给客户提共全面的解决方案，尽快使工作程序化，系统化，条理化。从而在百尺竿头，更进一步，达到新的层次，进入新境界，开创新篇章。为了更好地做好今后的工作，总结经验、吸取教训，必将有利于自己的前行。

很多人都写过总结，也许听到“总结”两个字，很多人都会想到曾经做过多少工作，可是作为一个客服人员，我觉得的时候是要不断的去总结你的“情绪”。

说实话，感觉总结就象是一个驿站，可以静下心来梳理疲惫的心情，燃烧美好的希望，为下一段行程养精蓄锐。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。

对于一个客服人员来说，做客服工作的感受就象是一个学会了吃辣椒的人，整个过程感受最多的只有一个字：辣。这个“辣”有来自用户的，有来自公司内部其他部门的。如果到有一天你已经习惯了这种味道，不再被这种味道呛得咳嗽或是摸鼻涕流眼泪的时候就说明你已经是一个非常有经验的老员工了。作为一个专职的客服人员，在工作中，我一直在不断地探索，企图能够找到另外一种味道，能够化解和消融因用户和公司其他部门所产生的这种“辣”味，这就是客服情绪管理。毕竟大多数的人需要对自己的情绪进行管理、控制和调节。

在每一个新员工进来之后，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，还要不断地完善作为一个客服人员的职业心理素质，要学会把枯燥和单调的工作做得有声有色，学会把工作当成是一种享受。首先，对于用户要以诚相待，当成亲人或是朋友，真心为用户提供切实有效地咨询和帮助，这是愉快工作的前提之一。然后，在为用户提供咨询时首先要认真倾听用户的问题而不是首先就去关注用户的态度，这样才能保持冷静，细细为之分析引导，熄灭用户情绪上的怒火，防止因服务态度问题火上烧油引起用户更大的投诉。对于公司其他部门产生的矛盾，我们采取的是沟通，向部门领导请求协调，实在是沟通不了的就告诫自己：做自己应该做的。

一个人只要用一定的心胸和气魄勇敢面对和承担自己因错误而带来的后果，就没有过不去的关。俗语云：知错能改，善莫大焉。所以没有必要为自己所范下的错误长久的消沉和逃避，“风物长宜放眼量”，于工作于生活，这都是最理性的

选择，同时这也是处理与员工关系最好的一种润滑剂，唯有这样，才会消除与同事的隔阂，营造一种轻松的氛围，稳定同事情绪及保持良好的服务态度。

细细回忆工作过程及目前客服中心的整个状态，虽然在我们大家的共同努力下有了较大的变化，但是仍有许多的缺点和不足等着我们去规划和改观。首先在服务质量和服务意识方面离公司与行业的要求还存在很大差距，不管成功与否，我们都将不断地摸索和尝试。充满激情和活力的团队才能让每一个身处其中的人在“逆水行舟，不进则退”的动力支持中积极地参予着这个团队的建设，希望每个在客服团队的同事能够保持学习的心态，在客服行业中做的更有活力，更具创意和更加从容。

物业客服述职报告篇六

时光如梭，不知不觉我在恒大帝景服务中心工作已有一年多了。转眼即将到来，首先提前祝大家元旦快乐，阖家幸福！

在我看来，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，漫长的是要成为一名优秀的客服领班人员，今后还需要学习很多知识。

很多人不了解物业客服工作，认为它很简单、单调、甚至无聊，其实不然，要做一名合格、称职的客服人员，不仅需具备相关的专业知识，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失误、失职。这也是我在一年多的客服领班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。

第一：注重自身修养，提升客服服务质量

在工作中的磨砺塑造了我的性格，提升了自身的心理素质。平时的工作中难免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，尤其是在董姐及陈经理的悉心教导下，让我遇到困难时勇于面对，敢于挑战，性格也进一步沉淀下来。记得在咱帝景举办“龙骑侠”的活动中，我主要组织了客服人员的接待及服务工作，当时客服部的人员不足，所有客服人员这一天都没有休息，大家任劳任怨，面带微笑，服务周到。确保了帝景“龙骑侠”的活动顺利进行并顺利完成。也通过这项活动我才深刻体会到物业客服的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，都应已工作为重，重客户为重，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。当我看到业主满意的笑容，我也无比欣慰。

第二：注重细节，加强管理，努力学习物业管理知识

工作责任心和培养工作积极性，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。

最后我很幸运能加入到恒大帝景这个可爱而优秀的物业客服团队，恒大的文化理念，贴心管家服务的工作氛围已深刻的感染着我、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，我的最大目标就是力争在新一年工作中挑战自我、超越自我，取得更大的进步。谢谢大家！

物业客服述职报告篇七

尊敬的领导：

您好！

为了在新的一年里更好的扬长避短，克服之前工作中的不足，树立良好的服务口碑[]20xx年南部会所将致力于加强规范管理、协调沟通、落实执行。以提高管理服务效能，营造和谐生活环境，配合营销工作为中心计划开展工作。

- 1、在现有工作手册的基础上，根据工作需要不断完善工作手册，落实执行公司下发的iso质量管理体系文件，使每一位员工了解工作规程，达到规范自我、服务业户的目的。
- 2、根据年度培训计划对员工进行定期的业务、技巧、服务意识等方面的培训，通过不断的强化学习，不断提高会所员工水平，尽快带领出一支业务过硬、服务意识强的员工队伍。
- 3、对会所员工自身特点、专长、结合日常工作表现，进行合理评估，合理安排岗位，明确发展方向和目标，对不称职员工坚决撤换。

通过推出更贴心的服务，展示物业服务水准，做到人人都是称职的“形象销售员”，令客户对公司及楼盘增强信心。

- 1、根据销售中心的装修以及布局提出合理化建议，做好服务软包装。
- 2、服务礼仪不漏掉每一个需要注重的细节。
- 3、个人简历服务用语文明、礼貌，统一说词，规范用语。
- 4、通过销售中心以及样板房的服务，展示后期物业服务的水

准。重点在于提升物业公司的形象，发掘并展示公司服务的优势和亮点。

5、对物业的营销推广提供物业管理的卖点，充分介绍物业优势而又避免随意许诺，对客户提出的物业管理问题进行咨询答疑。

积极参加与销售中心开展的业主联谊活动，集中了解业主反馈的信息，在销售中心帮助下，在入住前开展业主需求调查，以求了解业主的年龄结构、文化层次、兴趣爱好及各类服务需求，通过分析，确定管理服务标准及各项服务收费标准，使今后的物业管理服务更加贴近业主。

物业客服述职报告篇八

的正确指导下，在同事们的鼓励和帮助下，我能够严格要求自己，较好地融入岗位并增强服务意识，

总结

起来收获颇多！分析，从怎样节约时间答疑问题，如何提高回答客户效率，如何给客户

提供

全面的解决

方案

，尽快使工作程序化，系统化，条理化。从而在百尺竿头，更进一步，达到新的层次，进入新境界，开创新

篇

章。为了更好地做好今后的工作，

总结

经验、吸取教训，必将有利于自己的前行。

很多人都写过

总结

，也许听到“

总结

”两个字，很多人都会想到曾经做过多少工作，可是作为一个客服人员，我觉得的时候是要不断的去

总结

你的“情绪”。

说实话，感觉

总结

就象是一个驿站，可以静下心来梳理疲惫的心情，燃烧美好的希望，为下一段行程养精蓄锐。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。

对于一个客服人员来说，做客服工作的感受就象是一个学会了吃辣椒的人，整个过程感受最多的只有一个字：辣。这个“辣”有来自用户的，有来自公司内部其他部门的。如果到有一天你已经习惯了这种味道，不再被这种味道呛得咳嗽或是摸鼻涕流眼泪的时候就说明你已经是一个非常有经验的老员工了。作为一个专职的客服人员，在工作中，我一直在

不断地探索，企图能够找到另外一种味道，能够化解和消融因用户和公司其他部门所产生的这种“辣”味，这就是客服情绪管理。毕竟大多数的人需要对自己的情绪进行管理、控制和调节。

切实有效地咨询和帮助，这是愉快工作的前提之一。然后，在为用户

提供

咨询时首先要认真倾听用户的问题而不是首先就去关注用户的态度，这样才会保持冷静，细细为之分析引导，熄灭用户情绪上的怒火，防止因服务态度问题火上烧油引起用户更大的`投诉。对于公司其他部门产生的矛盾，我们采取的是沟通，向部门

领导

请求协调，实在是沟通不了的就告诫自己：做自己应该做的。

一个人只要用一定的心胸和气魄勇敢面对和承担自己因错误而带来的后果，就没有过不去的关。俗语云：知错能改，善莫大焉。所以没有必要为自己所范下的错误长久的消沉和逃避，“风物长宜放眼量”，于工作于生活，这都是最理性的选择，同时这也是处理与员工关系最好的一种润滑剂，唯有这样，才会消除与同事的隔阂，营造一种轻松的氛围，稳定同事情绪及保持良好的服务态度。

细细回忆工作过程及目前客服中心的整个状态，虽然在我们大家的共同努力下有了较大的变化，但是仍有许多的缺点和不足等着我们去规划和改观。首先在服务质量和服务意识方面离公司与行业的要求还存在很大差距，不管成功与否，我们都将不断地摸索和尝试。充满激情和活力的团队才能让每一个身处其中的人在“逆水行舟，不进则退”的动力支持中

积极地参予着这个团队的建设，希望每个在客服团队的同事能够保持学习的心态，在客服行业中做的更有活力，更具创意和更加从容。

物业客服述职报告篇九

周而复始，万象更新，转眼间中南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：

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1.7期及8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“馨风采”、“馨服务”、“馨家园”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。

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—8楼的开盘、“魅力锦城、华彩篇章”业主联谊等活动。

回顾以来的工作，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。为了在新的一年里更好的扬长避短，克服之前工作中的不足，树立良好的服务口碑□20xx年南部会所将致力于加强规范管理、协调沟通、落实执行。以提高管理服务效能，营造和谐生活环境，配合营销工作为中心计划开展工作。

1、在现有工作手册的基础上，根据工作需要不断完善工作手册，落实执行公司下发的iso质量管理体系文件，使每一位员工了解工作规程，达到规范自我、服务业户的目的。

2、根据年度培训计划对员工进行定期的业务、技巧、服务意识等方面的培训，通过不断的强化学习，不断提高会所员工水平，尽快带领出一支业务过硬、服务意识强的员工队伍。

3、对会所员工自身特点、专长、结合日常工作表现，进行合理评估，合理安排岗位，明确发展方向和目标，对不称职员工坚决撤换。

通过推出更贴心的服务，展示物业服务水准，做到人人都是称职的“形象销售员”，令客户对公司及楼盘增强信心。

1、根据销售中心的装修以及布局提出合理化建议，做好服务软包装。

2、服务礼仪不漏掉每一个需要注重的细节。

3、服务用语文明、礼貌，统一说词，规范用语。

4、通过销售中心以及样板房的服务，展示后期物业服务的水准。重点在于提升物业公司的形象，发掘并展示公司服务的优势和亮点。

5、对物业的营销推广提供物业管理的卖点，充分介绍物业优势而又避免随意许诺，对客户提出的物业管理问题进行咨询答疑。

积极参加与销售中心开展的业主联谊活动，集中了解业主反馈的信息，在销售中心帮助下，在入住前开展业主需求调查，以求了解业主的年龄结构、文化层次、兴趣爱好及各类服务需求，通过分析，确定管理服务标准及各项服务收费标准，使今后的物业管理服务更加贴近业主。

述职人□xxx

日期□20xx年xx月xx日