

最新物业客服年终总结报告 物业客服年终工作总结(大全10篇)

报告，汉语词语，公文的一种格式，是指对上级有所陈请或汇报时所作的口头或书面的陈述。怎样写报告才更能起到其作用呢？报告应该怎么制定呢？下面是小编带来的优秀报告范文，希望大家能够喜欢！

物业客服年终总结报告篇一

岁月荏苒，时光如梭，转眼来到xx房地产公司已x年有余，能够成为公司的一员，我感到十分荣幸。在这段不长的时间里，虽没有做出太多骄人的成绩，但却让我收益颇多。如今在繁忙的工作中又将迎来崭新的开始，回顾过去一年的工作历程，我在公司领导及各位同事的支持与帮助下，通过自身的努力，基本完成了本职工作，同时也取得了一定的进步，现将我的工作情况作如下总结汇报。

“己所不欲勿施于人，至诚仁义修己安人”，“思想上的举案齐眉，行动上的并驾齐驱”始终是公司掌舵人xx经常教导我们的话。伴随着公司的不断成长壮大，我也逐渐领悟到了其中的深刻内涵，这正是一个负责任的企业所拥有的灵魂，所具备的素质。在这样的企业文化熏陶之下，我也懂得了如何更好的做到诚实守信、爱岗敬业、团结进取，同时也让我更加坚定的相信，面对日益竞争激烈的房地产市场，xx公司会继续沿着健康，可持续发展的方向发展。

作为一名客服人员，不仅要按时、保质、保量的完成领导交办的各项工作任务，同时也要做好每位业主的各种服务工作，所以对自身业务水平要有很高的要求。在过去的一年当中，我十分注重房管局政策法规的学习，力争在第一时间吃透最新政策法规的精神要求；努力学习办理按揭抵押及产权登记等手续，希望在最短的时间里熟悉办理各项手续的流程；时

常关心银行按揭政策的变化，及时向置业顾问提供最新的银行按揭新举措。同时注意用科学的方法安排自己的工作，树立强烈的责任感和事业心，不断提高自己的业务能力，只为更好的为业主服务。

对于我来说，对每位业主的个人信息保密的工作都责任大于天，所以在日常工作中，我都十分注重客户资料的管理，无论成交与否，都要建立科学，合理，规范，全面的档案，以便日后的查阅。另外，对客户成交信息以及联系电话的管理也更为规范。今年又基本圆满的完成了小区x号和x号楼的交房工作，这又是一次对平时客户资料规整的是否完整的检阅；从x月底到x月中旬的二期车位和储藏间正式发售工作，也考验了我和同事对客户资料建档及统计的能力，同时让我更加深刻的理解到了客服工作的圣神使命感。

第一，加强与成交业主的沟通能力，以便在今后提供更为细致入微的服务；

第二，还需提高工作效率；

第三，不断提高自己的专业知识及业务水平十分，为今后更加繁重的工作打好基础。

感谢公司领导和同事在过去一年中给予我工作中的支持和帮助，感谢你们对我工作中出现的失误的提醒和指正。相信在你们的悉心关怀和指导下，我会通过自身的不懈努力，为公司的全面发展，贡献自己绵薄之力。

20xx年又将是充满激情与挑战的一年，在今后的工作中，我将努力提高自身素质，拓宽知识面，多学习房产、物业方面的专业知识和相关法律常识，并用于指导自己工作实践。加强锻炼自己的胆识和毅力，提高自己解决实际问题的能力，并且积极、热情、细致地的对待每一项工作。

雄光漫道真如铁，而今迈步从头越。我坚信：不管前方有多少艰难险阻，只要我一刻也不放松对工作的'热爱和对目标的追求，我就能在自己的岗位上踏踏实实地工作，勇于面对挑战，做出更加出色的成绩！

物业客服年终总结报告篇二

大家好，我是物业公司的客服主管[]20xx年已经尾声，现在我对自已本年度的工作简单作以总结。

我的工作主要包括[]xx会所接待大厅固定资产的管理，水吧服务的管理，保安、保洁的管理，会所水、电相关工作的管理，以及小区其它后勤工作等等。

物业工作是整个公司正常运行的后勤保障系统，工作内容虽然庞杂，但是在同事们的共同努力下，顺利的完成了本年度的各项任务。

定期清查辖区的固定资产，对有问题的硬件设施及时联系维修维护。为美化大厅环境，今年特别更换了花艺摆件，新增了沙发垫和小地垫。让来访人员在休息的片刻也能感受到公司的人性化。

为了提高水吧的服务品质，今年水吧也做了人员的调整。干净、整洁是水吧的基本要求。今年以来要求水吧服务人员必须统一制服，制服需保持整洁。服务台每天至少每天清理三次，客人离开后及时清理茶几，确保休息区的整洁。为保证水吧的服务质量制定了《水吧管理制度》。经过今年的调整和完善，今年共成功接待客人687人次，并配合公司多次宣传接待工作。

保安工作是确保公司办公区域内人员、财产安全的根本保障。今年来各保安员严格执行《保安管理制度》，全年内没有出现任何重大安全事故，顺利的完成公司本年度的安全保卫任

务。因为保安部都是男同事，他们多次热心帮助兄弟部门，搬东西并积极配合公司的外宣工作，从不言累，在此我也十分感谢他们。

保洁工作是整个公司最脏最累的工作，为了给大家提供一个舒适的工作环境。今年以来，每位保洁员都勤勤恳恳、任劳任怨。为了让来访客户给公司留下更好的印象，他们从无怨言。今年以来对保洁工作更是严格要求，严格依照《保洁管理制度》做好每个小细节，并通过和保洁人员的多次面谈，提高了保洁员的服务意识。

水电管理是公司正常办公的基本要求，今年以来由于多种客观原因，办公区域多次停电，影响了正常办公。这还需要公司领导及时的外部接洽以解决此问题。但是通常办公区域的灯管、开关及其它用电设备出现问题，我们都能在第一时间进行更换和维修，确保办公区域的用电设备的正常运行。

时光如梭，不知不觉中来到xx贸易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。

物业客服年终总结报告篇三

一个好的客服管理及服务，人员的专业性和工作态度起决定性的作用，针对xx年客服工作中人员的理论知识不足的问题□20xx年着重对客服人员进行了大量的培训：

1、 培训形式多种多样，比如：理论讲解、实操、讨论等，从根本上使客服人员的综合素质上了一个台阶。

3、 积极应对新出台的法律、法规□20xx年xx市新出台的最重要的一部物业管理行业的法规就是□xx市供热管理条例》，针对这一情况，商管xx领导及时安排客服人员参加了供热xx组

织的条例培训，通过这次的学习，使我们的工作更加的游刃有余，同时，物业部客服在第一时间组织人员展开学习、讨论，并进行了严格的闭卷考核，使客服人员在理解的基础更加深了记忆，为xx年冬季的供暖工作做了充分的理论准备，确保了冬季供暖工作的顺利开展，截止xx年底未出现因供暖工作造成的投诉。

一个规范化的物业管理企业，必须做到收费工作和服务工作有法可依，严格按照物价管理部门的标准进行收费。xx年4月份，积极准备了相关的资料，将xx小区物业管理收费的标准进行了年审，坚决杜绝乱收费现象，维护业主的合法权益。

物业客服年终总结报告篇四

20xx年度，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有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。

物业客服年终总结报告篇五

20xx年对于xx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8名员工中有6位工龄在半年以内，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200余户，投放各类通知20余份。截止12年12月底，办理接房8483户，办理装修6976户，现小区在住人数3500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8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12月底，已缴纳物业费业主6247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15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。

20xx年工作计划和重点□20xx年我部重点工作为，进一步提高物业费收费水平，在15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xx物业公司谱写崭新辉煌的一页。

物业客服年终总结报告篇六

伴随着神话中“年”的临近，我们告别了任务繁重的20xx年，迎来了满怀希望的20xx年。承蒙公司领导的信任，我于去年年初被提升为客服中心主管。现就过去一年的主要工作进行回顾、思考，希冀于能提炼经验，更上台阶。

作为业服中心的主管，我的工作主要是：

整理好各岗位上的资料并归档，做好购水电情况的核对，并及时补充相关数据，协助胜基公司做好数据的完整补录，做好相关费用的催缴工作，做好售水电异常情况的月结统计并上报，检查督促前台岗位的接待工作，落实规定的任务目标，协助同事处理好较为复杂的售水电业务，协调与业主较为复杂的相关业务，以及负责及时处理各类投诉与回访等等。

一年以来，我认真落实工作职责，贯彻物业管理的各项法规政策，执行公司的有关规章制度，较好的做了日常接待工作：

首先，团结同事，乐于助人，较好的保持了与公司各同事良好的人际关系。我始终认为，如果和同事的关系都搞不好，更不要说去和业主融洽气氛和气一团了。作为领班，我以身作则，严于律己，起到较好的表率作用。与全体文员一起，团结一致，为我们前台各项接待工作的顺利开展，为让业主满意作出自己应有的核心作用。

其次，及时做好新员工的培训。

前台文员一直人数较少，尤其在去年底今年初，随着@@@的相继离职，给我们部门的工作衔接带来一定影响。在及时补充人员后，通过我手把手的演示，耐心详细的讲解，让她们在尽可能短的时间内初步达到了上岗要求。在我们高效、有序的组织下，能够轻重缓急妥善处理各项服务工作。

另外，及时组织相关费用的催收。

根据任务分工，我主要负责住房与门面物业费的催缴。每季度首月上旬督促物管员对临街门面进行物业费的预缴工作。

此外，及时对相关数据进行统计整理。严格实行痕迹管理，即彻底摆脱过去事情异常又无记录的情况，所有存在异常的情况都有书面记录，业主签字认同。较好的保持了工作的连贯性。及时对单元门维修业主投诉建议会议记录等进行整理归档。

再有，及时完善物业管理收费系统。补录所有小区的车库杂屋资料。

还有，能按质按量完成公司交代的其他重要工作。业主满意度调查，清理所有车库杂屋水电费。

一年以来，虽然我的各项工作都能取得一定成绩，但我知道自身也存在很多不足。如对待复杂问题的处理上，分析问题解决问题的能力还有待提高，作为领班，个人有时专注于个人工作，对前台的工作形象尤其是细节方面还要加强管理。

针对以上问题，今后我的努力方向是：

首先要加强理论学习，虚心请教领导和同事，进一步提高业务能力，进一步提高工作效率；其次要在严谨、细致上下功夫，多投入更多的精力，抓好团队管理，使自身综合能力不断得到提高，使公司的窗口更加规范高效。

另外，我在xx公司工作的五年多时间里，积累了许多工作经验，尤其是接待业主服务业主方面，总结起来有以下几个方面的经验和收获：

（二）只有牢固树立服务意识，加强沟通协调，才能消除业主的担忧，赢得业主的信任。

最后，感谢公司领导的信任。同时相信我们物业公司在20xx年各项工作能更上一层楼。

物业客服年终总结报告篇七

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，尽最大努力处理好，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

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，积极预防可能發生的问题。

3、一次做对：实施中要第一次做对，不能把工作过程当试验场。

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，消费者就是上帝，这句话一定要时刻记在心中。

总体来说，一个企业能否生存下去，就是看企业的客户对企业的支持情况怎么样？这个支持情况是由客户满意度来直接影响的，所以在新的一年里，我想可以通过自己良好的服务，好策划的客户回访来增加客户满意度。而公司也凭着优质的产品和服务向着“零抱怨无投诉”目标发展。

客户满意度是衡量一个公司服务质量的最重要的标准，可以经过个人对客户满意度的调查，发现客户满意是一种心理活动，是客户的需求在被满足后的愉悦感。对于顾客来说，他花了一定的代价，需要达到一定的目的，如果我们提供给他产品、服务等有很大一部分不是他所要的，那怕你的价格比别人低，可能也不能提高他的满意度。所以客户满意度是衡量客户满意度的量化指标，由该指标可以直接了解企业、产品或服务在客户心目中的满意度级别。

工作计划：

1、自觉遵守公司的各项管理制度；

2、努力学习物业管理知识，提高与客户交流的技巧，完善客服接待流程及礼仪；

5、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。

很幸运能加入这个优秀的团队，瑞和的文化理念，客服部的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，我的最大目标就是力争在新一年工作中挑战自我、超越自我，与公司一起取得更大的进步！

物业客服年终总结报告篇八

即将过去,20xx年即将来临,值此辞旧迎新之际,完美时空物业客服部对20xx年工作进行回顾和总结,以便在新的一年里,改正缺点,克服不足,更好的为业主服务,创造项目及公司的品牌.

全年工作主要成绩:

1. 客服平台的改善:

1.1制定了客服“应知应会”课件，并对客服部员工进行了专门培训，完善各岗位职责。

1.2定期统计helpdesk前台记录、分析、查找不足并持续改进。

1.3加大员工岗位技能、职业道德培训。以五常法为主，创造条件为员工提供学习专业技能的机会，加强与各部门的沟通交流，使客服人员掌握相关专业知知识，了解工作动态，正确处理，及时回复业主的求助和提出的建议。

2. 园区绿化及大厅绿植的改善:

2.1经过与绿化公司的多次沟通，使园区绿化合格率整体提升，通过有效管理，使绿化施工趋于规范。

2.2对大厅内的绿植进行了整体更换，不断的改善了大厦室内环境。

2.3与绿植公司积极配合，及时打药防止了“美国白蛾”在园区的漫延。

3. 为园区业主提供更多的服务和协作。

3.1多次配合园区内的业主接待市区两级领导来园区公司视察。

3.2与园区业主协作成功举办了20xx年“完美时空之夜”新春联谊会，大大加深了物业公司 with 业主之间的感情。

4. 保洁及服务品质的改善：

4.1组织了多次对保洁人员的培训及技能考核，并进行了垃圾分类知识的专业技能培训，使其能更好的为园区业主服务。

4.2对垃圾进行了分类处理，接受了市区两级领导的检查，得到了好评，并将园区向市里申报了垃圾分类“优秀示范园区”。

4.3撤出了在地下车库的垃圾站，将垃圾站移至在了园区外围的新建的垃圾站，消除了地下车库的异味。

4.4对园区内的垃圾桶都进行了分类处理，张贴了“可回收物”及“不可回收物”的标识，响应了国家号召营造绿色的工作环境。

4.5改善卫生间的设施和环境，安装了烘手机，摆放了绿植、增加了温馨提示，提升卫生间的档次。

5. 积极配合上地街道的工作，成功组织进行了本园区的人大代表换届选举工作。

6. 与业主之间的沟通：

6.1 为业主的入住装修提供一站式服务，并全程跟踪，协调装修中各项事宜。

6.2 对毗邻业主相互抱怨及纠纷，从中调解，如a403****反映三层**电信机房电磁干扰问题，物业部做了大量工作。

6.3 在消防通道建立了羽毛球场，为午休的业主们提供了运动的场所。

6.4 对业主提出的意见和建议，认真对待，及时整改，如业主反映大厅内无时钟及园区大厦无楼牌号的问题，物业部对此及时做了整改。

6.5 大厦内制作安装了新的不锈钢的企业名录，方便了来园区访问的客户，也大大提升了园区大厦的档次。

6.6 成立了“贴心管家小组”，专人负责，更好的为业主提供了贴心服务。

6.7 在一层各电梯厅的门口设置了宣传栏，客服部成立了宣传小组，制作海报等宣传园区快讯，建立了一块宣传阵地。

6.8 成立了“应急督导小组”，制定了各种突发事件的处理预案。

6.9 成立了“品质监察督导小组”，每日检查各部门的工作，大大提高了工作效率，改善了服务品质，消除了工作死角和安全隐患。

6.10收到业主包括表扬感谢信在内的多次赞赏，尤其是物业部拾到了a603装有重要财务票据的皮包，由于物业部的及时归还避免了a603遭受到巨大的财务损失，得到了业主由衷的感激，物业部的工作得到了广大业主的肯定。

7.对文件的收发及存档管理的改善：

7.1以表格记录的形式登记，使收发文件有据可查。

7.2对保存文件进行分类保存管理，并张贴标识，使文件的查找直观化、简捷化。

7.3对电子文档的保存实施序列化管理，对号搜索，即可获得。

9001认证体系贯彻执行：客服部认真学习贯彻公司制定的质量手册、程序文件，在日常工作中以《服务质量检查表》表格记录的形式体现工作记录，改善服务流程，使部门工作更加规范化。

以上是完美时空物业客服部对201年工作的总结，在即将到来的20xx年里，我们也会遵照项目部的'指示，按照项目年度工作计划的安排，有效的推进、调整、完善、实现预期工作目标。

物业客服年终总结报告篇九

不觉间来到xxxx花园xxxx物业客服部已两年多了[]20xx年对于xxxx物业客服部来说，可以说是继续发展争创优质服务的一年，我们在不断改进完善各项工作的同时，迎来了全新的力量加入我们的团队，打造坚实果敢的团队精神是我们不懈的追求。在这之中，客服部的工作得到了公司领导的关怀和大力支持，各项工作制度不断得到完善和落实，“客户至上，诚信为人，用心做事”的理念在经理的倡导下已经深入人心，融入每一个客服工作人员平常的工作生活之中。新年将至，

回顾这一年来的工作，有得有失。现将一年来的个人工作总结如下：

在20xx年初步完善的各项规章制度的基础上□20xx年根据领导提出“一年打基础，二年上层次，三年创优秀”的指示精神，不断学习和掌握物业管理相关法规、服务收费标准，熟悉小区业主及设施、设备的基本情况□20xx年致力于全心全意提高团队配合协作意识，在公司领导的带领下朝着服务创优的目标不断进发，并取得了广大业主的广泛支持理解和积极地肯定赞扬。

自20xx年xx月开始交房以来，园区整体一期工程已完工xx栋，共计xx户住宅，共xx单元。二期工程已完工xx栋，共计xx户住宅，共xx单元。总体上已收楼xx栋，办理入住xx户，其中具备办理入住条件共xx户，未办理入住手续为xx户。闲置房屋共计xx户，其中空置房xx户，样板间xx户，工程抵款xx户，施工单位办公借用xx户，具备办理入住条件未办理入住xx户。

自觉接受品质部的培训与考核，掌握客服部基本作业程序，在学习与工作中培养高度的责任感和敬业精神，力争工作认真细致，对业主家维修事项积极与施工单位联系，同时及时反馈回访业主。

1、每月完成一次对空置房的巡检与记录工作，发现设备设施及处理隐患xx起，纠正违规、违反装修管理规定，在日检责任区内情况时下发整改通知xx份，其中包括，装修垃圾堆放、责任区域内卫生、业主占用公共区域、业主私自改动设备设施、空调机位杂物堆放和悬挂广告条幅等情况。

2、负责跟进园区防水报修维修处理工作，现场漏水情况查看并作整理记录，通知施工单位维修处理各类渗水、漏水共计xx户，其中维修产生损失并要求恢复及赔偿客户已上报部门经理逐级上报妥善处理解决。

3、责任区域内土建水暖报修联系处理工作随时与施工单位沟通，处理率达到98%以上，其余为业主在装修过程中自留隐患造成，已做好业主沟通解释处理工作。

4、负责园区护栏及护栏玻璃问题处理维修结果跟进工作，已多次联系施工方维修未果，至今仍有xx户业主家相关问题未得到妥善处理。

5、为提高创新优质服务给广大业主带来更舒适温馨的居住生活环境，积极开展20xx年xxxx区物业服务费用收取工作（延期违约交楼产生违约抵扣物业费正处于理赔期，不计算在内）b5已到期xxxx户，现已催缴收取xxxx户，b2已到期xx户，现已缴纳xxxx户。其中未缴纳业主除居住外地未装修空置现住房需继续做催缴解释工作，还有部分业主对前期工程维修遗留问题有异议，现阶段工作重点需多倾向于专门跟进维修处理施工遗留问题，达到业主满意确保物业服务费用的顺利收取。

业主的满意就是物业服务的终极目标，在工作中磨砺塑造自我性格，提升自身心理素质。对于社会工作经验不丰富的我而言，工作中不免遇到各种各样的阻碍和困难，但在领导和同事的帮助和关怀和包容下，尤其是丁经理的悉心教导下，敢于挑战，性格也进一步沉淀下来很多。

工作生活中体会到了细节的重要性。细节因“小”而常被忽视，常使人感到繁琐，无暇以顾。所以更要时刻牢记领导强调的“服务细化，从细节中产生回报与效益”。

20xx年是我不断探索，也是自我追寻的一年，在未来20xx年全新的一年里，我要努力改正过去一年工作中的缺点，不断提升、加强以下几方面：

1、继续加强学习物业管理的基本条例，了解掌握相关法律法规。

2、加强文案、表格数据等基本工作技能，熟悉了解相关物业管理案例解析。

3、进一步改善自我性格，提高工作耐心度，更加注重细节，加强工作责任心和培养工作积极性。

4、多与领导、同事沟通学习，取长补短，提升能力，跟上公司前进步伐。

不去想是否能够成功，既然选择了远方便只顾风雨兼程。不管身后会不会袭来寒风冷雨，既然目标是地平线留给世界的只能是背影。启程，才会到达理想和目的地，拼搏，才会获得辉煌的成功，播种，才会有收获。追求，才会品味堂堂正正的人生。振奋自我，在公司领导的带领下，披荆斩棘在新的一年里创造更辉煌的成绩。

物业客服年终总结报告篇十

作为物业客服，现一年过去了，感觉时间好快呀。这一年我在物业的客服工作整体比较顺利，但是工作中也会遇到一些委屈，但是最终是过去了。下面是我们这一年的工作：

我是物业的前台客服，我不仅要打电话，也要接待客户。每天接待客户至少有x人，我会认真的服务客户。有来访客户，我通常是先登记客户信息，然后在叫人去为客户引导。在电话中我也是很认真的接待客户，努力为客户提供他想要的信息，微笑服务，各项礼仪规范到位，给来访客户一个良好的印象。每天都可以接待好客户，如此也就获得领导和客户的信任，都很赞赏我的认真工作。

当业主需要帮忙时，我会尽量帮助到业主解决问题，先是询问业主有什么问题，把业主提的问题记录在案，留下业主的信息，然后找人解决业主的问题。本年度，因为业主有多次掉过钥匙，为此帮他们重新办理了钥匙。业主住房有问题，

我们第一时间上业主家里了解情况，在找到问题后，立马去解决，总之就是以业主为准，尽努力去服务业主，让业主住的舒心，管理好琐碎的事情。

我是客服，而且还是前台的，所以是我们物业的门面，为了让自己在业主和客户面前的印象更好，我还努力学习了各种礼仪，去逐步的规范自己的服务和行为，尽量做好客服的工作。我参加礼仪培训，从形体、面部表情以及语言上去学习礼仪，把自己变成一个有礼貌、服务良好的客服，专心为物业服务，让礼仪深入到全身。为我们物业营造一个更好的形象。

即使是客服，我也在积极学习，尤其是自己的专业知识，我掌握的还不够，因此我在空闲的时间里，还是去努力的看书，努力汲取知识，让自己工作更加专业，为业主及客户提供更好的服务工作。

新一年要来了，我内心带着希望去迎接，我期待自己明年有好的发展，在客服岗位上能够获得更好的成绩，在我们物业成为优秀的客服人员。那么我会奔着这个目标加油的，努力前进，让自己的能力可以再度有提升，真正的成为一名能力强的客服。未来，我来了，不会退缩的，一定会把属于自己的那份成就拿到手的。