

2023年物业客服部周总结和计划 物业客服部年度工作总结(汇总10篇)

计划是人们在面对各种挑战和任务时，为了更好地组织和管理自己的时间、资源和能力而制定的一种指导性工具。我们在制定计划时需要考虑到各种因素的影响，并保持灵活性和适应性。下面我帮大家找寻并整理了一些优秀的计划书范文，我们一起来了解一下吧。

物业客服部周总结和计划篇一

在首问负责制方针落实的同时，我们在7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。

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，人们对物业公司的要求也越来越高。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，并且同公司的法律顾问多沟通，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。

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。一期收费率从55%提高到58%；二期从60%提升到70%；三期从30%提升到40%。

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。

客服部是与业主打交道最直接最频繁的部门，员工的素质高低代表着企业的形象，所以我们一直不断地搞好员工培训、提高我们的整体服务水平，我们培训的主要内容有：

（一）搞好礼仪培训、规范仪容仪表

良好的形象给人以赏心悦悦目的感觉，物业管理首先是一个服务行业，接待业主来访，我们做到热情周到、微笑服务、态度和蔼、这样即使业主带着情绪来，我们的周到服务也会让其消减一些，以使我们解决业主的问题这方面，陈经理专门给全部门员工做专业性的培训，完全是酒店式服务规范来要求员工。如前台接电话人员，必须在铃响三声之内接起电话，第一句话先报家门 您好，天元物业 号 人为您服务。前台服务人员必须站立服务，无论是公司领导还是业主从前台经过时要说 你好，这样，即提升了客务部的形象，在一定程度上也提升了整个物业公司的形象，更突出了物业公司的服务性质。

（二）搞好专业知识培训、提高专业技能

除了礼仪培训以外，专业知识的培训是主要的。我们定期给员工做这方面的培训。主要是结合《物业管理条例》、《物业管理企业收费管理办法》等污染法规、学习相关法律知识，从法律上解决实际当中遇到的问题，我们还邀请工程部师傅给我们讲解有关工程维修方面的知识，如业主报修，我们应能分清报修位置、基本处理方法、师傅应带什么工具去、各部分工程质量保修期限是多少，是有清楚了这些问题，才能给业主宣传、讲。让业主清楚明白物业管理不是永远保修的，也不是交了物业管理费我们公司就什么都负责的，我们会拿一些经典案例，大家共同探讨、分析、学习，发生纠纷物业公司空间承担多大的责任等。都需要我们在工作中不断学习、不断积累经验。

物业客服部周总结和计划篇二

经过7个月的工作，熟悉了基层管理 workflows，基本能够将所学知识与实践相结合，形成了自己的工作方式，也对中心理念有了更深刻的认识。我在工作中越来越感受到以诚待人，以诚处事，从短期看也许会给自己带来一些困扰，但从长远来看，其效果显而易见。无论是对物业领导，对同事还是对住户，诚实本身就是最大的尊重，以诚待人，才能得到真正的理解与支持。“劳酬君子，天道酬勤”。我们的业主群体属于高素质、高素养的知识群体，随着他们对物业管理工作的了解程度加深和关注度的提高，必然要求提高管理上的透明度，使物业管理行为更加规范。因此，诚信决不仅仅是个口号，而是我们发展和生存的前提。

这七个月的工作，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，即将到来，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，让我们西苑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！”

物业客服部周总结和计划篇三

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154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58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83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__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20××—20××年b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__户，现已催缴收取__户□b2已到期__户，现已缴纳__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。

物业客服部周总结和计划篇四

忙碌的x年即将过去。回首客务部一年来的工作，感慨颇深。这一年来客服部在公司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20xx年我部门提出“首问负责制”的工作方针后□20xx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，保证公司各项工作的连贯性，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。

根据记录统计，今年前台的电话接听量达26000余次，接待报修10300余次，其中接待业主日常报修7000余次，公共报修3300余次；日平均电话接听量高达70余次，日平均接待来访30余次，回访平均每日20余次。

在“首问负责制”方针落实的同时，我们在7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，人们对物业公司的要求也越来越高。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，并且同公司的法律顾问多沟通，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。一期收费率从55%提高到58%；二期从60%提升到70%；三期从30%提升到40%。

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。

客服部是与业主打交道最直接最频繁的部门，员工的素质高低代表着企业的形象，所以我们一直不断地搞好员工培训、提高我们的整体服务水平，我们培训的主要内容有：

（一）搞好礼仪培训、规范仪容仪表

良好的形象给人以赏心悦悦目的感觉，物业管理首先是一个服务行业，接待业主来访，我们做到热情周到、微笑服务、态度和蔼、这样即使业主带着情绪来，我们的周到服务也会让其消减一些，以使我们解决业主的问题这方面，陈经理专门给全部门员工做专业性的培训，完全是酒店式服务规范来要求员工。

如前台接电话人员，必须在铃响三声之内接起电话，第一句话先报家门“您好”，天元物业×号×人为您服务”。前台服务人员必须站立服务，无论是公司领导不是业主从前台经过时要说“你好”，这样，即提升了客务部的形象，在一定程度上也提升了整个物业公司的形象，更突出了物业公司的服务性质。

（二）搞好专业知识培训、提高专业技能

除了礼仪培训以外，专业知识的培训是主要的。我们定期给员工做这方面的培训。主要是结合《物业管理条例》、《物业管理企业收费管理办法》等政策法规、学习相关法律知识，从法律上解决实际当中遇到的问题，我们还邀请工程部师傅给我们讲解有关工程维修方面的知识，如业主报修，我们应能分清报修位置、基本处理方法、师傅应带什么工具去、各部分工程质量保修期限是多少，是有清楚了这些问题，才能给业主宣传、讲。

让业主清楚明白物业管理不是永远保修的，也不是交了物业管理费我们公司就什么都负责的，我们会拿一些经典案例，大家共同探讨、分析、学习，发生纠纷物业公司空间承担多大的责任等。都需要我们在工作中不断学习、不断积累经验。

五、组织活动、丰富社区文化

物业管理最需要体现人性化的管理，开展形式多样、丰富有趣的社区文化活动，是物业公司与业主交流沟通的桥梁。

物业公司在往年也组织了大量的社区文化活动，如一些晚会、游园活动，短途的旅游及各类棋类比赛等。得到了全体业主的认可，但是结合现在物业的实际运营情况，0.3元/平方米标准的物业费连日常的管理开支都保证不了，更何况组织这些活动要花费相当大的一笔费用，在这种情况下，我们要克服困难、广开思路、多想办法，合理利用园区的资源有偿收费开展活动。

我们结合实际情况，联系了一些电器城、健身器材中心、迎利来蛋糕店、婴儿早教中心等单位在园区内搞活动，这些公司提负责供完整的一台节目，园区业主共同参与，寓乐其中，经销商们不仅发放了礼品，而且物业公司还收取了一定的费用来弥补物业费的不足，通过一次次的活动，体现了**小区人性化的物业管理，同时也增进了物业公司与业主之间的沟通与交流，并为公司增加一笔收入，据统计自x年3月以来以园区内开展活动形式收取现金及实物共计约13850元。

六、清查二期未安装的水表，追缴经济损失。

本年度客服部一直配合工程部对二期未安装水表的住户进行调查，据资料统计大约有近50家住户没安水表，从入住以来一直未交过水费。

我们必须抓紧时间将表安装上，并尽力追回费用。而且在安

装的过程中我们又发现了新的问题，许多卡式水表需换新的电池，面临这种情况我部抽调出专门人员负责这九栋楼宇的筛查和收取水费的工作。在与工程部的共同配合下目前为止我们已安装了36户水表，并且追缴了费用。

七、执行新自来水的水费收费标准，及时调整水价。

在今年7月份全市自来水进行统一价格调整，园区内20xx多住户，我们必须在6月底前挨家挨户将水费结清，便于7月份水费上调的顺利过度。针对这一情况。时间紧任务重。我们及时调整班次，将人员划分范围，客服部全体人员停休，加班加点全员入户收水费。

通过大家的共同努力，在不到一个月的时间内我们尽了最大努力完成了这一任务。使7月份的水价平稳的由2.0元/吨上调到2.8元/吨。于此同时我们对于那些从未收过水费的住户也基本上走完一遍，共查出漏户约50户，共计追缴费用约2454.7元。就此问题我部提出要求水费以后按月收取，取代以前一个季度才收一次的规定，减少工作失误，细查到位每一户。

八、不辞辛苦，入户进行满意度调查。

根据计划安排□x年11月开始进行满意度调查工作，我们采取让收费员收费的同时进行此项调查工作，同时重新登记业主的联系电话，我们会将业主的最新联系电话重新输入业主资料中。据统计至今为止已发放1610份，返回1600份，回收率为62 %。

x年将是崭新的一年，随着我们服务质量的不断提高，小区配套设施的逐步完善**物业公司将会向着更高、更强的目标迈进，客服部全体员工也将会一如既往的保持高涨的工作热情，以更饱满的精神去迎接新的一年，共同努力为***物业公司谱写崭新辉煌的一页！

物业客服部周总结和计划篇五

瞬间20xx年即将过去。在这一年里，似乎值得自己去回顾的事情并不是很多，生活和客服工作依旧是沿途没有什么风景，就在我以为大路朝前，日子就这样平静下去的时候20xx年11月，我经过应聘和选拔来到了usfine我非常. 本文. 由方案. 范文库;为您搜;集整理^高兴。

加入usfine已两个多月，但对于我来说，我成长了很多。从头开始学习我不完全熟悉的一种客服工作方式、客服工作内容、以及客服工作程序，让我更加全面的、系统的了解整个英文客服的客服工作流程和内容。两个月的客服工作，并非尽如人意，这些还都有待于我进一步用心去学习，然后要熟练运用在客服工作中的每一个细节里。这段时间里我有过反省和思考，在这里既对自己前段时间客服工作批评，也做一些总结，如何做好自己争取在日后的客服工作中能有好的表现，和大家一起服务于公司。

20xx年11月23日，我开始加入到usfine跟着老员工学习，第一次参与订单登记和后台管理;第一次参与英文客服订单验证客服工作;第一次参与问题单、完成订单回信;第一次接触到chargeback投诉处理。在这里，我看到了希望，因为我可以学到更多的客服工作内容。由于之前我从事过相关客服工作，所以我上手很快。感谢领导和各位同事的指导帮助，感谢公司给了我学习的机会。在这里，我看到了一批拼命、卖力、踏实的人客服工作，我看到了一个好的团队，而且我没有了客服工作压力感。但遗憾的是，我一直没有自信独立完成整个流程规范化的操作和控制，这将在在未来的一年中，我要面临和改变&方^案范%文库-整理^&的首要，也是最重要的问题。

在客服工作中，我欠缺主动性，与领导和大家沟通较少，考虑问题不够全面和细致，失误较多，尤其是在订单验证和追

单方面，我需要多花时间和精力去学习。因为这距离客服工作中公司领导对我的期望和要求还有很大的距离。同时，英语理论知识水平、客服工作压力承受能力方案范文.库.整理~、以及对具体客服工作的实施与计划等问题上还有待进一步提高。一系列的问题需要我在以后的客服工作中努力克服和解决，使自己更好地做好本职客服工作。并且自己应该而且能够做的事情，要勇于承担，不依赖他人，不退缩、不逃避，勇敢地迈出每一步，今后在客服工作中才能做到更加自信和大胆仔细。

新的一年即将到来，充满了挑战和机遇，我必须更加的努力。看似容易，做起来却是需要用心、用力、用态度的，需要有自信，有更强的耐力。我坚信有公司领导的正确决策，有各位同事的协助，加上我个人的不懈努力[]20xx年会是我在usfine实现]方案-范文库.整理.蜕变的一年。

要积极主动地把客服工作做到点上，落到实处，减少客服工作失误。时刻坚持不懂就问，不明白就多学的态度，与同事多合作，与领导多汇报客服工作情况和建议，做为一个新人要将自己放的低一点，懂得团队的力量和重要性。

涉及到客服工作相关知识的学习，不怕苦难，努力克服。客服工作中遇到了许多接触少，甚至从不了解的新事物、新问题、新情况。比如service信件处理、退款流程、订单登记细节处理、打电话验证，回答客人问题等。面对这些问题，要自己先多了解，熟悉公司的产品，订单操作，以及如何管理，做到心中有数，使自己很快能进入客服工作角色，用专业的言语向客户表达。

英文客服岗位，客服工作时间长，任务繁重，压力大，有夜班，肩负着公司的形象。所以，需要的是有责任心、不怕吃苦、能耐劳、乐于奉献的人。我们客服也要学会不断调节自己的情绪，给自己解压。

客服工作无大小，只是分工不同，贡献无多少，要看用心没有，没有必要斤斤计较。我刚走出校门，社会经验和客服工作经验少，因此我们客服也被很多人用眼高手低来形容。然而，我个人认为自己的上进心很强，最大的特点就是学习能力方案范文.库.整理~强，待人真诚。客服工作中，要勤于动手做好本职客服工作，谦虚敬慎，不骄不躁，不做言语的巨人。不论是办公室的日常事务，还是客服工作上的任务，我都要用心做到更好。学会及时专业的勤总结、勤分析、勤汇总，并最终完成自己我的提升和成长。学会磨练自己，拓宽自己，凭借公司的良好环境提升自己。

物业客服部周总结和计划篇六

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；

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。

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。通过此次的工作总结，让我确定了自己努力的方向，在新一年工作中挑战自我、超越自我，取得更大的进步！

物业客服部周总结和计划篇七

回首20××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：

在20××年初步完善的各项规章制度的基础上，20××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。

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。培训工作是根据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熟悉更加的深刻。

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。

根据年初公司下达的收费指标积极开展xx[]xx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。

如期完成xx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——xx区首次进户抄水表收费工作。

制定了底商的招租方案并在下半年xx的引进了超市、药店项目。

在x月份完成了xx□xx的收楼工作；同时又完成了部分xx区回迁楼收楼工作。

在得知xx的消息后物业公司领导，立即决定了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，圆满的完成了这次募捐活动。

积极完成各节日期间园区内的装点布置工作，今年公司加大了对圣诞节（倍受年轻人关注的节日）期间园区装点布置的力度，在小区xx门及xx区各大堂内购置了圣诞树及其各种装饰品。

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20××年的工作基础上，20××年我们满怀信心与希望，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，我们一定能以最大的努力完成公司下达的各项工作指标。

物业客服部周总结和计划篇八

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，作为一名客服人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。

物业客服部周总结和计划篇九

（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1000000元，收缴率同比增长7%（去年物业费收缴率60%），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最大的工作，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。今年下半年以来，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。

6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852户，处理入住期间产生的纠纷31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，客服人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，客服人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92件，与保安有关的问题40件，与保洁服务有关的问题23件，与开发商有关的问题56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。

物业客服部周总结和计划篇十

回顾**全年的工作，我们车间以围绕安全生产、保质保量完成生产任务为前提主要做了以下几方面的工作：

一、积极配合各部门确保完成生产任务

在生产工作中根据生产管理部的生产计划安排，为了确保生产计划的顺利完成，不影响需方的生产安排，车间与生产管理部、仓储部、销售部，进行了密切的沟通。当生产计划需

要临时变更时，面对生产上临时调整的诸多难题，车间管理人员通过与各班组长一道积极努力的配合，充分调动生产技术骨干和员工的积极性，以及时保质保量的完成生产任务。车间完成了公司及生管理部下达的生产任务，及各项生产质量技术指标，保证了销售的供货需求。

二、严把质量关

1. 车间在生产过程中各班组对自己的产品负有责任感

作为集团六家子公司中药饮片原材料的指定供应商，我们深知自己肩上担负的责任的重大，对产品工艺的稳定性和质量的均一性都提出了很高的要求。我们将书面培训方式和现场操作技能相结合，并实时的进行督促和思想教育，使员工对产品的质量和自身工作的重要性与整个集团及相关公司的利害关系有高度的认识。车间本着对消费者负责和对公司利益负责的精神，严格按生产工艺要求严格把好质量关，在批生产记录、物料标示签、中间产品流转证的基础上车间实施了物料、标签交接审核登记制度，做到人人监督、有据可查，不管是工段长、班组长都对自己所生产成品负责，配合质检员层层把关，有效的杜绝不合格的产品流入下道工序，保证了产品质量，降低了生产成本，提高了产品的市场竞争力。随着我公司对外市场的逐渐放大，车间也正在积极努力的提高自己的生产水平，以满足市场多元化的需求。

2. 稳步提升的人员竞争力

我公司现处于操作员工新老交替的关键时期，明后两年将陆续有老员工退休，车间将新员工的培养作为重点项目来抓，以满足新设备、新技术、新产能、新需求对于人员素质的基本要求，人员是企业存在的根本，专业技术人员是企业成长、发展的核心竞争力，对于新一代90后青年员工的培养才用了循序渐进的教育方法，树立正确的人生观、价值观。引导并帮助他们度过人生迷茫的择业阶段，调整积极心态，培养良

好的职业素养。针对不同岗位分别培训岗位sop□相设备sop□清洁sop□维修维护保养，并以考试的形式对学习效果进行考核。

3. 新设备、新技术提升生产能力

我公司所使用生产设备均为现代中药饮片加工技术最前沿的创新科技，今年较去年又新增了qg-37气流网带干燥机一台、最新型的自控温燃油炒药机二台□tdp-600大型破碎机一台、剁刀机二台，加工小包装的多功能切片机一台、加工川芎饮片的旋料式切片机一台、磨刀机一台，使车间的加工能力在去年的基础上又提高了40%以上。通过9月份的人参加工项目的初步摸索，总结为生产设备是限制生产能力主要瓶颈，因此公司在10-11月份对人参烘干房进行改造扩建、并建设了人参净制药房、购买了大量的晾晒干燥工具、新增了人参蒸箱一台、现在筹划建设的楼顶阳光房项目将大大的降低干燥的劳动强度、节约生产时间。突破设备的瓶颈后预计明年人参的瞬时加工能力、总能力将是现在的三倍以上。为了能够满足需方对炮制品种产量需求，公司于11月份新购入了5t蒸制箱一台、多功能提取罐一台，使炮制工序的生产能力增加了一倍。随着车间新技术、新原理的生产设备的增加，在增加了产能的同时对于设备管理方面也提出了新的要求，要求员工要会使用、会维修、会保养、而且要能创新。车间对现有设备的小改进如：转盘式切药机的电机护板、剁刀式切药机的底座等。合理的生产安排、熟练的操作技能、正确维护保养才能够完全的将设备的全部能力发挥出来，车间将通过不断地培训学习、加强现场管理、设备管理来保证生产设备安全、有序的正常运转。

4. 物料管理

不同的需方对同一品种的使用方式、质量需求、需货日期不同的这样一个问题，最终会体现在生产上。为了能够满足不

同的需求，车间加强了物料的管理并与不同的质量需求相结合，严格按照生产管理部下发的生产计划和需方信息，按照药典要求并有针对性的进行生产加工，物料管理员与质检员、物料接受人员共同核对，减少误差的产生。加强了物料摆放、标示标签的管理，做到帐物相符、清晰明了。物料管理员、质检员严格监督物料平衡，出现偏差立即按照偏差处理规程执行。在严格按照gmp的物料管理执行的基础上，车间建立了物料收率统计、物料接受发放登记制度，凡是与物料管理员直接交接的物料均有签字审核。做到了接收发放有审核，出现差错有据可查、责任到人，从而增强了员工物料管理、质量管理的责任意识。

5、环境卫生

车间整体环境卫生有了很大的升，随着生产管理的日趋稳定，在完成生产任务的同时能够将环境卫生良好的保持。全年多次迎接大、小型参观数十次，面对中药饮片加工生产的特殊性，多次受到参观人员的好评。一个良好的生产环境，能够给予员工良好的工作状态，从而为完成生产任务打下基础。一个良好的生产环境，代表了一个企业的管理水平、员工素质和企业的整体形象。我们将不懈努力的保持下去，并争取做得更好。

三、安全生产

1. 年生产过程中认真宣传贯彻公司的各项规章制度，严格执行安全生产条例，严格按操作规程进行操作。车间向员工进行安全教育、培训、答卷，使员工清楚的认识到安全工作的重要性，提高员工的安全工作防范意识。同时车间加大了自检自查和处罚力度，有效的避免了各类事故的发生。另外，今年对《消防安全紧急疏散预案》、《消防安全知识》、用火、用电、节约用水等多方面安全知识进行了培训，组织人员实物、实地的进行消防演练和紧急疏散。

2. 车间对安全事故做到了齐抓共管。九月一名员工将烟火带入车间，车间配合人力资源部对当事人进行教育及严格按照人力资源管理规定执行。车间对此事高度重视，再一次对全体员工进行了安全教育培训，增强员工的安全意识。车间安全员严格履行安全职责，做到平时多巡检巡查、有厂房、设备改造、动火的关键作业能抓住安全重点，一旦发现安全隐患的苗头，就一直采取跟踪、改进等相应的措施，杜绝安全事故的发生。车间力争做到人人讲安全，人人懂安全，人人做安全。

3. 通过车间工段、班组、安全员的细致工作，车间在本年度的安全生产基本达到了公司对车间的指标和要求。

四、优化车间管理、加强团队建设

1. 员工薪酬

车间在今年施行了工资定额制度，一改以往的按产值系数分配方式的决算方式，通过近大半年的施行，车间员工的生产积极性有了显著的提高，薪酬与每日的工作息息相关，每个员工都有了积极主动生产的动力，不劳不得，多劳多得是现在员工的普遍心态。但此种方式也有一定弊端，就是不顾质量，只求数量。车间利用现有的管理团队进行加大力度的质量监督，并提高了相应的质量问题的处罚力度，通过培训树立员工良好的工作心态、职业道德。在管理上围绕着质量第一的管理观念，以质量第一工作重心，使员工明白，一切与质量相违背的行为都是不可取的。

2. 整体素质的提升

人员是企业存才的最基本单位，是企业的未来发展的主要决定因素，是企业总体竞争力的体现，因此提高员工整体素质是车间必抓的一件大事，公司先后派遣人员到省内参加与gmp相关的培训、到延边公司参加生产管理类的培训、公

文写作基础知识培训，提高了员工的管理水平。公司与摩尔拓展训练基地合作开展了一次军事化户外拓展训练，通过此次训练，达到了预期的训练目标，增强了团队凝聚力、建立高品质沟通、拓宽思维、增强员工抗压能力、解决问题的能力、团队协作能力和执行力，使我公司员工的整体素质得到明显的提升，并且员工在本次培训中挑战自我、突破自我，为自己的人生打开新的一页。此次活动受到员工的一致好评，对员工的生产生活产生了巨大的影响。

3. 丰富员工业余文化生活，增强车间凝聚力

公司于8月份举办了全厂职工的球类运动会，车间在比赛前组织员工利用个人休息时间训练，车间员工在完成生产任务的同时不畏炎热、疲倦，始终用饱满的热情为车间的荣誉而战，赛场上的运动员相互合作、相互信任、勇于拼搏、胜不骄、败不馁，很好的体现了车间员工的精神面貌，赛场外的车间员工同样以整齐、洪亮的口号为车间队加油助威，通过此次运动会，车间员工的凝聚力、团队合作能力得到了很大的提升。在比赛中我们赛出了友谊、赛出了风格。

五、明年的计划与目标

年就要到了，在即将开始的新一年的工作，车间将继续带领员工加强自身的思想和业务学习，将继续调动生产技术骨干和工段，班组人员的积极性，配合各部门保质保量的完成公司、生产管理部下达的生产任务和各项指标。在生产过程中加强加大现场管理的力度做到安全生产，消除隐患。要让安全生产在车间员工心目中警钟长鸣，安全生产意识不减。加强质量管理严把质量关，杜绝各类事故的发生。随着生产设备的逐渐增加，生产产能的逐渐放大，对外市场的不断推展，车间在新一年的工作任务将会任重而道远，我们会积极配合各部门、努力完善生产现场条件完全符合gmp要求，高标准的完成年的各项工作。

一成品油行业监管及规划工作

(一)严格依法整治，狠抓隐患整改。对全县成品油市场进行全方位监管，年初，由分管副局长带队，一行四人对全县加油站（点）进行检查，下发了《关于开展成品油经营企业20xx年度经营资格年度检查和**年安全督工作的通知》，并结合20xx年xx县开展打击取缔非法加油站专项行动全面排查，以防死灰复燃，未发非法和超范围经营行为。

(二)上报xx县成品油零售行业“十二五”发展补充规划新增加油站(乡镇)7家，并通过县人民政府行文，发放各相关科局及乡镇。

(三)成品油年检工作：按照《成品油市场管理办法》及上级部门要求，通过资料审查、实地察看，圆满完成了对20xx年全县52家成品油零售企业年检工作。其中，中石化经营部1家、加油站30家（中石化13家、中石油3家、社会加油站14家）、加油点21家（中石化1家）。按上级文件要求，我局对52家加油站（点）进行了年检，其中，检查合格加油站（点）49家（含中石化分公司1家），不合格加油站（点）3家□20xx年全县共销售成品油27090.5吨，其中汽油销售11823吨、柴油销售15267.5吨。

二、加快电子商务产业发展，积极筹备“特色中国·湖南馆·xx县分馆”平台建设。

近年来随着电子商务快速发展，电子商务的应用走到了市场的前沿，为适应当前时代的需求，根据上级文件精神，今年我局组织相关人员，对全县电子商务企业及产品进行摸底，并就开设“特色中国·湖南馆·xx县分馆”一事向县人民政府报告，推荐了长沙凯弘网络科技有限公司为“特色中国·湖南馆□xx县分馆”的运营商，全权负责做好筹备开设“特色中国·湖南馆□xx县分馆”相关工作。

三、积极配合市局做好全县中小商贸流通企业服务体系建设项目统计报表工作。

将本文的word文档下载到电脑，方便收藏和打印

推荐度：

[点击下载文档](#)

[搜索文档](#)