

物业前期客服工作总结(模板5篇)

总结是对前段社会实践活动进行全面回顾、检查的文种，这决定了总结有很强的客观性特征。优秀的总结都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？下面是小编整理的个人今后的总结范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。

物业前期客服工作总结篇一

20xx年xxxx项目部团队在公司领导的关心和支持下、在贯彻和落实20xx年任务目标的方针指引下，充分调动广大员工的积极性，以提升物业管理服务为基础，以“业主少抱怨、服务无缺憾、管理少盲点”为工作重点，通过积极的创新和不懈的努力，以踏实肯干的工作作风，严格按照iso9000质量标准及安全二级标准化体系的要求，做好车库口改建施工单位安全文明生产的监督管理工作，结合小区现状改善服务措施，人性化的满足施工期间物业服务的不足，保证物业服务质量不受影响，队伍建设等方面取得了一定成绩。具体工作如下：

1□20xx年目标任务截止12月10日完成情况：

1.1经营目标：物业费收入：应收：1406111.00元完成：1245696.30元，完成率88.6%；采暖费收入：应收：882342.400元完成：738520.58元，完成率83.7%；停车费收入：应收：910800.00元完成：881976.00元，完成率96%；幼儿园收入：应收：52632.00，完成：52632.00，完成率100%；卫生费收入：应收59154.00，完成：47550.00，完成率80.4%；商铺收入：应收：252949.00，完成：229944.7元，完成率91%；网络费收入：应收：50000.00，完成：51000.00元；完成率102%；创收收入：应收：230000.00，完成：190000.00，完成率82.6%。

1.2管理目标：完成“西安市文明小区”创建授牌工作，“创省级卫生先进单位”完成了园区内卫生死角、楼道杂物堆放，进行清理和清扫，对园林景观、小区道路刷洗，树木移栽补栽及绿化养护及创建资料准备和申请上报工作，正在准备迎检验收。

2、完善配套设施

自业主入住之后□xxxx小区逐步暴露出施工质量问题及设计不尽人意之处□20xx年项目领导工程及人员协调进行各方处理，弥补不足，使配套设备设施趋于完善，赢得业主信赖，如加装围墙视频系统、电子围栏系统、更换换热站供热水泵、生活用水水泵、升级可视门禁系统、装修地下人防通道、小区围墙铁艺围栏修补刷漆、新装小区铁艺大门、检测防雷设施、检测消防设施线路、检修供电系统等。

2、突发事件处理

针对小区的车库口改造施工围挡面积大、施工口多、施工人员多临时车辆多、开挖施工多等实际情况□xxxx项目部制定并完善停水、停电、燃气泄露、车辆堵门、抓捕犯罪嫌疑人、扑救火灾、电梯困人等各项应急预案，对突发事件做到事前有预案，事中有程序，事后有总结的预案流程，并正对性的实施演练操作培训，以便在突发事件发生时能够从容应对，消除安全隐患。

3、节能管理

单元楼层、地下车库、单元大厅、篮球场等区域由秩序队员按规定时间开启，并在开关处张贴“请节约用电”提示语等。

4、档案管理

档案管理是在物业管理当中的一项重要工作，项目部中工作

专人对档案管理，在形式上，留下了管理者的笔迹和签名；在内容上，记录着物业、业主和管理过程的真实面貌。各部门档案已按期，细致的整理完成，并建立了物业管理软件业主的数据库，相关信息输入，查询便捷、快速、详细，并不断更新，保持数据的完整及可靠性。20xx年主要完善整理了创“文明小区”、“省级卫生先进单位”、“消防宣传示范单位”、“省物业示范小区”、地下车库口改造施工等各项资料的归档及建档。

5、培训管理

根据xxxx项目部新员工多、临时性工作多、突发事件多的实际情况，依据20xx年目标责任书中对32个培训课时的要求，项目部制定了针对性强、切合岗位技能需求的培训方案，采取项目部全员培训、部门专门培训、班组针对性培训，各岗位单独培训的多样化方式，力争做到岗位操作标准化、专业化、全面化。并制定了物业的应知应会、客服人员应知应会，通过工程、客服、秩序知识的交叉培训，使员工物业知识全面化，较好的完成了为我所用的注重实用性培训的目的。

6、安全防范管理

6.1消防管理：

火灾是物业安全管理的最大“敌人”，一旦发生火灾，业主人身和财物都会受到严重威胁。为此，我们以秩序部为中心以项目经理为组长，组建小区义务消防组织，实施严格的消防监督管理并将消防责任分解到各班组、各户，向业主宣传讲解消防知识、逃生技能、发放消防宣传卡片、手册等，并制作消防知识展板40块、条幅20个，提高了业主的消防意识，营造消防安全宣传氛围。同时按照安全标准化要求对小区消防管网、器材、报警系统进行严格的检查的登记，对发现的安全隐患以及上报公司，积极落实整改措施，更换过期灭火器386个，更换补充水龙带10余条，消除初期火灾隐患2起，

冬季对小区消火栓加装防冻罩32个确保消防管网正常使用，在20xx年11月26日举行了xxxx小区消防演习，提高员工及业主的消防安全意识及消防防火知识。并被xx新区评为“消防宣传示范单位”。

6.2治安治理：

为了保障小区车库改造期间业主的安全，进入小区的车辆、人员、材料及设备等非常繁杂，针对车辆道闸系统、安防设施等不能正常使用这样的安全防范现状□xxxx项目部采取以人防为主，加强对秩序队伍实行针对性岗位培训及应急事件处理培训，从发生的安全事件中总结经验及教训，坚决贯彻“三防”措施，实行人防、技防、犬防，以确保安全防范人员到位，措施落实到位。特别针对节假日盗窃案件高发时段，粘贴单元温馨提示5次，入户发放小区防盗小卡片1400张，对施工区域实施重点布控，加派队员蹲守、加装视频监控头，避免无关人员进入施工区域、材料出入必须凭证出入，如在夜间对小区围墙、施工围挡出入口，实行严密布防，成功抓获盗窃者3人，为施工单位挽回直接经济损失数千元，有效的震慑了犯罪分子。由于xxxx小区车库管理系统不能使用，造成小区地面、地下车库车辆乱停乱放，在治理上，我们采取客服电话告知、车辆上放置温馨提示、电子显示屏宣传，并准备了拖车器，不厌其烦的引导业主遵守一车一位治理规定，纠正协调乱停乱占车位200余次，有效的规范小区业主车辆按车位有序停放，在安全防范治理中，因此被xx新区评为和谐邻里小区。

7、环境治理

7.1环境卫生□20xx年是环境卫生清扫保洁难度大、范围广、随机性强的一年，小区车库口施工开挖拉土、运垃圾，地下人防通道施工等，造成小区主干道、楼宇道路、地下车库地面等区域泥土、砂浆、油渍等污染，针对此问题我们采取集

中组织保洁员清扫，冲洗路面，捡拾垃圾杂物等方法，确保创“省级卫生先进单位”工作的有序进行。地下人防通道改造完工后，保洁人员齐心协力，不怕脏不怕苦，高标准的完成了39通道的拓荒保洁工作，同时，确保了楼宇内卫生质量不受影响，干净卫生的居住环境受到了业主的肯定。

7.2垃圾清运：随着业主居住户数的增多，生活垃圾收集及清运量逐年增多，为保证垃圾日产日清，在垃圾收集过程中，要求保洁员进行无抛洒、无遗漏作业，对不符合岗位要求的人员，进行了岗位调整。对小区垃圾中转站污水无法排除、压缩清运过程中臭味大等问题，拿出改造意见对垃圾中转站进行实用性改造，彻底改变脏乱臭的现状。截止20xx年12月7日生活垃圾清运8899桶，装修绿化垃圾164车。

7.3绿化工作□20xx年对小区绿化、绿植实行合理搭配，突出特点，达到自然、和谐、放松的效果。增加小区大树种植移栽密度，对楼宇弯道处种植花卉和树木，小区大门两侧突出树木层次性，营造绿。

物业前期客服工作总结篇二

我从20xx年x月x日xx物业正式成立后，接管xx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x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x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：

- 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，贯彻礼貌待人、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。

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，落实交班工作记录本。

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。

4、每月对住户来电来访进行月统计。接待来电来访共计xx件，其中住户咨询xx件，意见建议xx件，住户投诉xx件，公共维修xx件，居家维修xx件，其它服xx件，表扬xx件。

5、办理小区id门禁卡xx张，车卡xx张，非机动车xx张。

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x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。

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x件，公共区域x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。我们的张立勇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□xx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。

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。

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。

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。

生活垃圾日产日清，装修垃圾每周一次落实清理。园林绿化工作坚持每月对小区树木进行修剪、补苗、病虫除害、施肥施水等工作。目前树木长势良好，保证小区内的绿化养护质量。

团结合作，共同进步，开展批评与自我批评，打造和谐、文

明、团结创新的团队，提升物业服务品质，宣传物业的工作及中心的服务理念，保证畅通的沟通渠道，坚持正确的服务理念（有理也是无理），及时向业主提供安全知识、健康常识，天气预报、温馨提示等。赢得了业主对物业管理工作的理解和支持。

经过x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x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xx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□“xx物业，加油！”

物业前期客服工作总结篇三

回首这xx年来的工作，我在公司领导及列位同事的支持与赞助下，严格要求本身，依照公司的要求，较好地完成了本身的本职工作。通过xx年来的学习与工作，工作模式上有了新的突破，工作方法有了较大的转变，现将xx年来的工作环境总结如下：

客户办事部对我来说是一个全新的工作范畴。作为一个处置惩罚客户关系的工作者，本身清醒地认识到，客户办事部的工作在整个公司中是承上启下、沟通表里、和谐左右、联系四面八方的枢纽，推动各项工作朝着既定目标前进的中心。

工作千头万绪，有文书处置惩罚、档案治理、文件批转、受理客户投诉、退换房屋、交房等。面对庞杂琐碎的大量事务性工作，自我强化工作意识，注意加快工作节奏，进步工作效率，岑寂解决各项事务，力争周全、精确、适度，避免疏漏和毛病，至今基础做到了事事有着落。

1、实时了解筹备交付的房屋环境，为领导决策提供根据。作为一个房地产开拓业内知名企业，房屋交付是重中之重。公司成立房屋交付工作小组。我作为小构成员之一，应用一切有利资源，采取有效步伐，到案场和施工现场积极与有关人员交流、沟通，实时将所了解的房屋信息、工作进度、问题反馈到领导及总司理室，使公司领导在最短光阴内控制了房屋交付工作的进展，并在此根基上进一步支配交付工作。

2、理顺关系，创建部门工作流程。部门成立伊始，各项工作几乎都是从头开始，这xx年的光阴里，达到了部门熟、人际关系较融洽的目的，积极为日后和谐充分施展各部门才能办理工作难题而做出筹备。

3、认真做好公司的翰墨工作，起草文件和申报等翰墨工作。认真做好部门有关文件的收发、挂号、分递工作；部门文件、

审批表、协议书整理归档入册，做好材料归档工作，做好客户材料治理工作。

4、受理客户投诉并实时和谐相关部门妥善处置惩罚，积极响应团体员工五种精神的号召。充分施展自身部门优势，在工作态度上一是急，高度的客户意识，把客户的事当本身的事，高度负责高度敏感。二是枪垠的资源整合才能，枪垠的推动才能，推动整个公司的资源倾斜于客户，来办理客户的问题。对业主行为和诉求进行预测，充分斟酌本钱和营销并进行适当的引导和节制。限度的低落其分歧理的期望值，进步了客户满意度。

由于认为本身身上的担子很重，而本身的学识、才能和经历与其任职都有必然的间隔，所以总不敢失落以轻心，总在学习，向书本学习、向周围的领导学习，向同事学习，这样下来感到本身xx年来照样有了必然的提高。颠末赓续学习、赓续积累，已具备了本部门工作经验，可以或许对照自在地处置惩罚日常工作中呈现的各种问题，在组织治理才能、综合阐发才能、和谐做事才能和翰墨言语表达才能等方面，颠末xx年的熬炼都有了很大的进步，包管了本岗位各项工作的正常运行，可以或许以正确的态度看待各项工作任务，酷爱本职工作，认真尽力贯彻到实际工作中去。积极进步自身各项业务素质，争取工作的主动性，具备较强的专业心，责任心，尽力进步工作效率和工作质量。

xx年来，本人能敬业爱岗、创造性地开展工作的，取得了一些造诣，但也存在一些问题和足，主要表现在：第一，很多工作我都是边干边摸索，以致工作起来不能游刃有余，工作效率有待进一步进步；第二，有些工作还不敷细致，一些工作和谐的不是十分到位。

在xxxx年的工作中，本身决心认真进步业务、工作程度，为公司经济超过式成长，供献本身应该供献的力量。我想我应尽力做到：第一，增强学习，拓宽知识面。尽力学习房产专

业知识和相关司法常识。增强对房地产成长脉络、走向的了解，增强周围情况、同行业成长的了解、学习，要对公司的兼顾筹划、当前环境做到心中有数；第二，本着实事求是的原则，做到上情下达、下情上报；真正做好领导的助手；进步自身业务程度。遵守公司内部规章制度，维护公司利益，积极为公司创造更高代价，力图取得更大的工作造诣。

物业前期客服工作总结篇四

时光如水、岁月如梭，一晃间一年已经过去了，回顾当初在商会应聘物业管理公司客服岗位的事就像刚发生一样，我要对来到×公司做一份物业客服个人客服工作总结。如今的我已从懵懂的新人转变成了肩负客服工作职责的客服员工，对客服客服工作也越来越熟悉。这是短暂而又漫长的一年，短暂的是时间流逝飞快，漫长的是成为一名优秀的客服人员，道路还很漫长。

做一名合格、称职的客服人员，需具备相关专业知识，掌握一定的客服工作技巧，并要有高度的自觉性和客服工作责任心。当然，这一点我是在客服工作中经历了各种挑战与磨砺后，才深刻体会到。

1. 拓展了才能。每当我把每一项客服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，体现我们客服客服中心的团结精神，体现大家对客服工作都充满了激情，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，客服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客服工作岗位时，无论多辛苦，都应把客服工作做到位，尽到自己的客服工作职责。微笑服务就是当你面对客户时，无论

烦恼与否，高兴与否，都要以客服工作为重，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客服工作状态，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。

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客服工作中的缺点，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. 拓展各项客服工作技能；

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。

公司的文化理念与客服工作氛围都不自觉地感染着我、推动

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

物业前期客服工作总结篇五

物业公司自5月11日办公以来，主要以前期物业筹备和信德华府小区一期579套住房入伙工作。具体工作如下：

截止到5月31日管理处共有人数七人，（物业经理一名、客服主管一名、前台接待一名、客服管理员3名、工程师傅一名），还有一名工程师傅待进，计划保安人数12人，保洁人数9人，因为保安保洁外包，具体到位时间6月10到6月15号之间。

验收结果如下：

（2）少数阳台玻璃有破损现象，希望建设方可以在交房前更换；

（3）部分进户门有明显的碰撞产生的凹槽和划痕；

（4）所有卫生间未预留浴霸孔，建议开发商统一打孔；

（6）较多的地下架空层存在积水现象，影响小区后期的使用方便，同时也存在安全隐患；

（7）部分房屋墙面及地面存在裂纹和空鼓现象，有些较为明显；

（8）少数南阳台门安装存在偏差，偏差值大约在3公分左右；

（9）建议施工方加快工程进度；

4、确定向业主寄发的各类文件和物品以及入伙时要为业主提

供的物品等；

1、物业后期日常的工作一定要跟相关的部门沟通好，尤其是派出所、居委会、物管办等；

2、同时联系垃圾清运人员，包括装修垃圾和生活垃圾的清运等

3、联系装修公司及广告公司，方便小区的统一规划；

1、六月的工作量较大，主要以交房为主；

2、对于未验收的房屋进行验收，对现场的施工提出整改意见

3、准备好交房现场和物业办公室的物品申购和布置；

4、交房前的培训正在实施中；

5、准备物业管理处的各项制度建设；

现阶段的工作重点还是准备好交房前的工作，确保交房的顺利完成，尽可能减少业主的集中投诉，同时随着公司各项制度的逐步完善，xxx管理处也逐步在摸索属于自己管理处的最佳服务途径。近期在抓基础巩固基础的同时逐渐提升各项工作标准和服务标准。完善管理，加强员工的执行力和服务意识，积极快速的完成公司交办的各项任务。其他工作在公司领导的带领下服务用心、周到、细致、贴近民心。逐渐向高品质服务靠近。