

# 物业客服新人工作总结 物业客服员工工作总结(优质17篇)

金融业的创新不仅能够提高效率，还能够满足不同层次的需求。行政后勤是指负责组织、安排和管理企事业单位日常办公活动中各项事务工作的部门，它可以促使我们思考，我想我们需要写一份行政后勤总结了吧。为了写一篇较为完美的行政后勤总结，我们需要系统性地梳理和总结各项工作的进展和成果。以下是小编为大家收集的行政后勤总结范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

## 物业客服新人工作总结篇一

忙碌的20xx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、鉴定中逐渐成熟，并且取得了一定的成绩。

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。

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xx号xx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。

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。

通过一次次的活动，体现了xx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20xx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。

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。

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。

根据计划安排□20xx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%。

20xx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xx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xxxx物业公司谱写崭新辉煌的一页！

客服部20xx年工作计划：

- 1、针对20xx年满意度调查时业主反映的情况进行跟进处理，以便提高20xx年收费率。
- 2、继续规范各项工作流程，认真贯彻执行各岗位的岗位职责
- 3、推行《员工待客基本行为准则》，提高员工素质及服务水平。
- 4、根据公司要求，在20xx年对客服部全体人员进行业务素质及专业知识培训，及时进行考核。
- 5、继续执行现行的物业费收取机制，在实际工作中不断加以完善。
- 6、完成xx阳台维修工作。

## 物业客服新人工作总结篇二

时光飞逝，的工作已经结束了。作为一名物业公司财务出纳，同时也作为一名服务住户的物业公司人员，下面对一年的工

作进行了两方面总结：

我的职责主要是：认真做好住户物业费和购水电费以及其他相关费用的现金收存，核对前台文员的各种票据台账，做好现金日记账，保管库存现金、财务印章以及相关票据，负责支票、发票、收据管理，负责支出公司报账单，按时发放工资，办理银行结算及有关账务，协助前台做好接待工作，以及及时修改住户的数据库等事项。

一年以来，我的'工作在公司领导层的正确指导下，依靠全体同仁的共同努力，在平凡的工作岗位上，以细致入微的工作作风，以乐于奉献的工作态度，以服务无止尽的工作追求，较好的完成了各项工作任务。现就去年工作情况总结汇报：

每天小心翼翼的处理各种xxxxxxx的现金收款，仔仔细细的核对各种票据，使之票款相符，并于当日录入财务账单，详细规范做好日记账。做到日清日结。主动与会计核对票据和对账单。本着客观、严谨、细致的原则，坚持从细微处入手，实事求是、不怕麻烦、细心审核。在业主购水电的高峰期，有时一天的现金收入达十多万，票据百多张，都需要我独自反复点验，反复核对，确保不出一点差错。

因财务工作是公司的核心部门，《会计法》和各项财务规定对这一块工作要求细致、规范、严谨。我严格遵守财务纪律，按照财务报账制度和会计基础工作规范化的要求，进行财务记账与报账工作。无张冠李戴现象，无现金坐支行为。在审核原始凭证时，对不真实、不合规、不合法的原始凭证敢于指出，说明原因，果断不予报销；对记载不准确、不完整的原始凭证，予以退回，要求经办人员更正、补充。通过认真的审核和监督，保证了会计凭证手续完备、规范合法，确保了我公司财务信息的真实、合法、准确、完整，切实发挥了财务核算和监督的作用。同时，按国家财务规定对每一笔收支票据的真实性、完整性进行认真审核，经得起随时检查。

## 物业客服新人工作总结篇三

转眼间到宝昌化纤工作已经有一个多月的时间了，这是我职业生涯的一个崭新的起点，我对此十分珍惜，尽最大的努力去适应这个新的环境。从刚进公司时的无知到此刻的有所认知，渐渐地熟悉了这个全新的氛围，并深刻的体会到学习的重要性，现特对这段时间的学习做如下几点的总结：

### 一. 学习和工作要点

无论到哪家厂，厂里都会给一段时间的适应期。这段期间里很多人都会觉得很无聊，没事可做。我刚来的几天也是。每一天在厂办公室等安排真的很空虚。但是，我至少也明白了办公室是一个厂的枢纽工程，办公室里有很多琐碎的事情，个性是很多突发的状况，很能锻炼人的应变潜力。

之后，我被分到一楼的销售部学习。销售部的同事也是埋头做自己的事。我像是被搁置在那里，无人问津。我迷惑过，但是我很快就明白过来，厂里的学习和学校的学习是完全不同的。学校老师会逼你，会每一天不管你愿不愿意的讲给你听。可厂里，大家都有自己的事，所以，想学到东西就要多问，不会的，不懂的，身边的同事都会回答你的。

最主要就是主动。新人进来，厂里都不会立刻分配具体的工作给新人做，但我们不能自己闲着。相反，我们就应主动找一些事情做，从小事做起，为将来更好的给厂出力打下良好的基础。而且这样也能与同事拉近关系，便于与同事的融洽相处。

带着这么多的疑问解不开只能请教身边的同事了，别人不能帮你，没有课堂和老师了啊。于是我问出了我的第一个问题：我要学些什么呢？此刻想来这个问题很可笑也很难让别人回答。因为学的专业是信息技术，所以当时的我对销售部真的就是那么一无所知。

万事开头难，接下来的日子我变被动为主动，只要自己发现了的不懂的问题我就问同事。之后我还参加了销售部在车间停产检修前的会议，了解的越来越多，发现的问题也就越来越多。从开始只懂“销售”两个字到此刻了解了我们公司的产品、规格、生产车间、产品行情，以及销售部的基本工作流程。我此刻能够帮忙制作销售合同，去仓库取样，了解了运输上的一些事情，制作提货单等等。明白了怎样给予业务人员最好的配合，怎样和车间持续联系。个性是这一次停产检修，我看到了业务员之间，业务员与计划科之间，销售与生产之间怎样到达好的沟通，做到好的协调。当初，我被分到销售部是到计划科学派车的。但我认为只和一个人学到的东西是不全面的，工作的开展在乎合作，重要的就是群众思想和团队精神。

## 二. 厂里给我的印象

1, 管理：我以前从未进过厂，不明白现实中的厂里工作是什么样貌的，就从我，一个新人的角度来说，我觉得我们厂管理严格又不失人性化，分工明确又很合理化。

就说上、下班吧，每个骑车的人经过南门都会很主动的下车推过去。还有西门和北门都有不同的规定，但是厂里的每个人都遵守的很好。即使违反了也是有相应的惩罚。有制度、有条例、有奖、有罚，我觉得这就是厂里进行生产活动的有利前提。也是我来我们厂的第一体会。

2, 工作：在那里的每一个上午都很充实，因为我发现大部分的事情都放在上午来办妥。早上上班很早，比我上学时候早，上午下班也早。以至一些来拉货的司机赶到我们厂的时候差不多已经是我们厂午饭时间了。

但是我想我们厂人的工作态度，服务态度是最好的。个性是仓库的同事，他们经常加班，为的就是给来拉货的行个方便。有时候晚上十点也来加班，换作我们的竞争厂家必须不会有



这样的服务。

### 三. 对我们厂的推荐

多集中，多活动：就像我们华西经常召开村民大会一样，我们厂也能够多搞些活动。能够在安排好工作的状况下轮流参加，就像上次团委组织的游泳活动一样。我觉得这样不仅仅丰富了我们长期处在工作环境中的疲劳状态也给了我们同事之间学习和交流的机会。这是个很好的形式，不必须要多隆重也不必须要出去远的地方。给大家一个平台，一刻简单，对再次投入活动必须大有益处。

建立一种企业文化：企业文化它当然不是什么能直接获得效益的工具。但是就我的认识，有了一种适应时代的企业文化，就有一种凝聚力。让大家自觉的拧成一根绳，决定着企业内部的软环境。

### 四. 个人的工作意向

就我此刻的知识技能和对我们厂的了解，我觉得我做一些带有创造性的工作会比较困难点，因为刚毕业参加工作，各方面我还都不够成熟，比如工作的总体思路等。我性格稳重，比较有耐心，不怕麻烦，也不厌倦枯燥。我此刻对销售部这块比较熟悉，当然有新的安排我只会更加努力，不会辜负同事的帮忙和领导的支持。

以上是我一个多月来的总结以及一点推荐。从一个新人的角度出发，我还有不少不懂的地方，有一些不成熟的想法。

新的一个月，可能还有新的工作安排，我也必须以新的面貌、更加用心主动的态度去迎接，争取更大进步。

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

## 物业客服新人工作总结篇四

回首20xx[]我的的工作同样经历着不平凡。9月份带着朴实与好奇的心情来到了xx物业，开始了一段新环境的里程，工作内容包裹着熟悉的和未知的，鞭策着我需要付出更多的努力去学习和挑战。几个月一瞬间就过去了，在部门领导的培养与同事们的帮助下我很快熟悉和胜任了物业管理员的岗位职责。岁末，每个人都应该梳理过去。筹划未来，此刻就将自己几个月来的工作总结如下：

物业工作主要有日常报修、投诉处理、收费、基础设施、设备维护、环境卫生；有学习培训。上级部门检查等。

催缴管理费及小区公共设施设备问题项目的整改是管理处20xx年的工作，经过与物业公司各个部门的同事通力合作下大部分工作已经顺利完成。

办公室工作对我来说是一个全新的领域，工作千头万绪，有书文处理。档案管理。文件批转等。面对繁杂琐碎的大量事务性工作，需自我强化工作意识。注意加快工作节奏；提高工作效率。冷静办理各项事务，力求周全。准确。适度。避

免疏漏和差错。

本着“为自己工作”的职业态度，敬业爱岗。创造性地开展  
工作，取得一定效果，但也存在一些问题和不足；主要表现：

2、有些工作还不够过细，一些工作协调的不是十分到位；

3、向领导提供有效的决策数据方面有待进一步提高；

4、和部门领导及公司员工间的沟通有待加强。

1、强学习，拓宽知识面。努力学习房地产业知识和相关物业法  
律法规的知识。

2、着实事求是的原则，注重公司各部门间的协调与沟通；有  
效形成团结一致、群策群力的氛围。

3、向领导提供有效数据。

## 物业客服新人工作总结篇五

尊敬的公司领导：

我叫xx于6月22日进入公司，至今快两个月的时间了。在这  
期间，我能虚心学习，积极要求进步，通过岗位的锻炼，我  
清楚地认识到“一个平凡的人，他的伟大之处就在于他能  
把平凡的事做到尽善尽美。”同时，我的社会阅历也得到了  
丰富，使我逐渐融入到富鑫，这个有着卓越眼光的领导者和  
富有旺盛生命力的光荣团队，我为我的正确选择而自豪。

在xx工作的两个月的时间里，我切身感受到了这个团队优秀  
的企业文件与超前的发展理念，我渴望在这样的团队中得到  
发展，我认为我已具备本职岗位的基本素质，特提出转正申  
请，希望早日成为富鑫公司的真正一员，有所掌握的知识，

与大家一道创新，共同托起富鑫光辉灿烂的明天。

假如我的申请不能被通过，我也决不气馁。这说明我的综合素质与公司的要求还有差距，还需要接收更多的锻炼的考验，我将继续加强学习，努力缩小差距，争取早日转为正式员工。

此致

敬礼！

申请人：

20\*\*年\*\*月\*\*日

更多

## 物业客服新人工作总结篇六

在这一年的时间里面，我和大家一起工作学习，我们彼此从陌生到熟悉，从其他同志那里我学习到了宝贵的工作经验，使我的业务水平有了很大的进步，逐渐的胜任现在的工作岗位，这与领导的帮助和大家的支持和鼓励是分不开的。我站每月组织的两次军训学习，让我在锻炼身体的同时也提高了工作的纪律性，做到“令行禁止”。在班组的学习过程中，我们学习上级来文，领会指导思想，相互交流工作经验，力求用我们的优质服务来打造一流的征收队伍。此外，我们还站在领导的统一组织下，开展多种形式的岗位竞赛活动，在掌握理论知识的同时，也提高了实际的操作水平。在工作中我主要围绕以下几个方面来要求自己：

一、加强自身的思想教育，从严要求自己，树立正确的人生观、思想观、道德观。

在遇到困难时及时向班长反映，通过与大家的交流，不断的

完善自己。

为更好的完成工作中的各项任务打下了良好的思想基础。

二、做好文明服务工作，大力倡导文明服务意识。

在平时的工作中严格遵守微笑服务，对每名驾乘人员都热情服务，唱收唱付，努力树立收费站的良好形象，竭力为广大驾乘人员提供最优质的服务，提供力所能及的帮助。

三、提高自身的业务水平，熟练各项操作技能。

在平时的工作中，大家经常相互交流工作经验，总结工作中出现的

失误。虽然收费工作是一件相对简单的工作，但是将“一件简单的事情做上千百遍不出错，就是不简单，一件容易的事情做上千百遍不出错就是不容易。”只有大家不断的取长补短，不断的总结工作经验，才能不断的提升自己，把工作做到最优。

四、加强自身的安全教育，增强自己的责任意识。

安全生产是各项工作正常开展的前提，只有牢固的树立安全意识，才能将生命、财产的损失降到最小。通过不断的安全学习，使自己真正能够做到“安全第一、预防为主。”

收费站是一坐桥梁、一个窗口。因此平时工作中就更加应该严与律己，真诚服务。即使遇到那些出言不逊的驾乘人员，我也是用礼貌的语言与解释，用真诚的服务态度去化解司机同志的不满。尽量使每一名驾乘人员都能满意。我们是一个服务性的行业，没有驾乘人员就没有我们这一行，因此，我们更加应以感恩的心去对待每一名驾乘人员。

工作没有高低贵贱之分，在任何岗位上都能够做出不平凡的事迹。一年来，虽然我在工作中取得了一些成绩，但是这与领导的要求还存在着很大的差距，在今后的工作岗位上，我会以自己更加辛勤的努力来回报大家，做一个领导满意，司机称心的高速公路收费员。

在汉鄂高速工作有两年了，日复一日地重复着文明用语、忙于收费和发卡等事务。每天呼吸着“大量”汽车尾气，面露微笑迎接着五颜六色、各式各样的车辆，迎来送往着南来北往的司乘人员。在每天的“您好”、“再见”等用语及“收你多少钱，找你多少钱”的唱收唱付中度日。三尺岗亭就是我们的工作之所，奉献之地，里面所发生的就是我们工作的全部内容，工作简单、枯燥而乏味。但是为了高速公路事业的兴旺发达，“辛苦我一人，幸福千万家”，使我们有了奉献之心！当四周漆黑一片、万籁寂静，人们进入到沉沉的梦乡时，我们又连忙起床，匆忙洗漱完毕后，便排着整齐的队列，来到了三尺收费岗亭。星辰与我们做伴，日月伴我们同行。当大地像一位含羞的少女轻轻地揭开面纱，旭日从东方缓缓升起之时，我们才披着晨雾进入了甜甜的梦乡。一直以来，我们就在这种经常反复、昼夜颠倒中度过，但我们毫无怨言！在高速公路收费站上班，远离家人、远离朋友，更有缠绵的恋人天各一方，承受着相思的煎熬。尤其是“每逢佳节倍思亲”这种想家思人的感觉浸入肌肤，渗入骨髓。要知道，在收费站是没有法定节假日可言，就连大年初一也无一例外，可是我必须忍受。我们每天在重复着简单而又繁锁、平凡而又伟大的工作。我们在努力践行着“态度和蔼、百问不厌、不急不躁、车道畅通、耐心解释”的服务承诺。以饱满的工作热忱尽最大的能力去做到“对年长者亲切、对暴躁者忍耐、对困难者帮助、对询问者细心”。以“服务人民、奉献社会”为宗旨开展工作，“以群众是否满意”来检验自己的服务工作是否到位。然而我们的辛劳、努力却让少数司乘人员不理解，换来的是有些司机无理的取闹与谩骂，委屈得泪水涟涟还要强露笑容，还要微笑服务、委屈服务、礼貌服务。可是，我们无怨无悔！俗话说：“活到老，学到老”，

本人一直在各方面严格要求自己，努力地提高自己，以便使自己更快地适应社会发展的形势。通过阅读书籍，勇于解剖自己，分析自己，正视自己，提高自身素质。首先在思想上，主动加强对政治理论知识的学习。同时注重加强对外界时政的了解，通过学习，提高了自己对政治的敏锐性和鉴别能力，坚定了立场，坚定了信念，在大是大非问题面前，能够始终保持清醒的头脑。其次是在行动上落实。理论源于实践，又高于实践。在过去的一年中，在工作中，针对自己的本职工作进行了学习。注重加强对理论知识的了解和掌握，促成自身知识结构的完善和知识体系的健全，进一步加强自己的业务知识。

20xx年，是全新的一年，也是自我挑战的一年，我将努力改正过去一年工作中的不足，把新一年的工作做好，为公司的发展尽一份力量。

## 物业客服新人工作总结篇七

物业工作主要有日常报修、投诉处理、收费、基础设施、设备维护、环境卫生；有学习培训。上级部门检查等。

催缴管理费及小区公共设施设备问题项目的整改是管理处的工作，经过与物业公司各个部门的同事通力合作下大部分工作已经顺利完成。

办公室工作对我来说是一个全新的领域，工作千头万绪，有书文处理。档案管理。文件批转等。面对繁杂琐碎的大量事务性工作，需自我强化工作意识。注意加快工作节奏；提高工作效率。冷静办理各项事务，力求周全。准确。适度。避免疏漏和差错。

本着“为自己工作”的职业态度，敬业爱岗。创造性地开展好工作，取得一定效果，但也存在一些问题和不足；主要表现：

2、有些工作还不够过细，一些工作协调的不是十分到位；

3、向领导提供有效的决策数据方面有待进一步提高；

4、和部门领导及公司员工间的沟通有待加强。

1、强学习，拓宽知识面。努力学习房地产业知识和相关物业法律法规的知识。

2、着实事求是的原则，注重公司各部门间的协调与沟通；有效形成团结一致、群策群力的氛围。

3、向领导提供有效数据。

## 物业客服新人工作总结篇八

总结必须有情况的概述和叙述，有的比较简单，有的比较详细。这部分内容主要是对工作的主客观条件、有利和不利条件以及工作的环境和基础等进行分析。下面是关于物业新员工年终总结的内容，欢迎阅读！

去年是飞跃发展的一年，上台阶，上档次的一年，丰收的一年。在这一年里，物业管理处在公司的领导下，在开发商各级领导的支持下，始终贯彻业主至上的原则精神，根据实际情况，在搞好服务的同时理顺完善管理工作，初步达到“工程程序化、操作规范化、运用使用化、管理科学化”的管理要求。使小区前期物业管理工作逐步走上规范化的轨道，物业管理工作取得了一定成绩，受到小区业主的好评，现将去年工作总结如下：

一、日常工作目标管理的完成情况：

（一）房屋管理



房屋管理是物业管理的重要内容之一。

为了搞好此项工作，我们建立了完善的房屋管理档案，制定了房屋管理制度，编制了详细的管理计划，并责任到人定期检查。住户房屋装修无破坏，外观统一，无危害房屋结构的行为，空房完好率为95%。

## （二）公共设施、设备的管理

为了保证小区广大住户的正常生活，在公共设施、设备的管理方面，我们制定了完备的维护、保养计划和应急方案，做到日常检查有登记、小型维护有记录。维修电话24小时有人接听，全年完成小型检修工作17次，应急维修工作3次，达到养护设施、设备到位，维修及时，正常运行的管理要求。

## （三）绿化管理

为了给业主创造一个优美的生活环境，我们严格落实了绿化管理措施，积极配合监督绿化公司，施工及养护工作，针对绿化公司在施工养护过程中出现的问题，及时发出了整改通知与合理化的建议，督促其整改，并在绿化警示牌没有到位的情况下，制作简易警示牌、围栏，加强绿化防护管理工作，使绿地基本无破坏，践踏及公用现象，绿化完好率为98%。

## （四）环境卫生的管理

环境卫生方面，我们针对小区环境逐步完善的情况，大家齐动手定期、不定期组织进行大扫除，制定了严格的保洁程序与考核办法，并对装修垃圾实行袋装化定点堆放，集中清运管理，并加强小区卫生检查工作，保证了小区的卫生清洁美观。

## （五）小区安全防范工作

小区治安防范及消防工作是物业管理中的重中之重。

为给业主提供一个安全舒适的居住环境，我们狠抓了小区治安消防工作，对保安人员定期进行岗位培训，智能设备操作培训、考核，制定了严格的岗位考核标准，并坚持每日早操、早会，提高员工的身体素质与日常工作管理，严格执行了工作程序、巡岗查岗、巡更制度。要求保安人员认真巡查，文明执勤，礼貌训导，遇到坏人坏事大胆管理，使去年安全防范工作情况良好。

## 二、今年完成的重点工作

### （一）业主入住前期物业管理工作。

#### （1）熟悉小区各项设施、设备的施工情况；

进驻后，我们为尽快熟悉小区施工情况，设备安装情况，我处工作人员不怕苦、不怕累，顶着烈日跑工地，爬高楼，掌握了大量的一手资料，为后期工作打下了坚实的基础，并受到了开发商的称赞与好评。

#### （2）根据小区实际情况，完成工作预案，提出合理的建议；

在熟悉小区各项情况后，我们针对小区的实际情况，完成了小区各项管理工作预案，如：车辆管理方案，治安管理方案，装修管理方案等，共计9项，并提出合理化建议11项，开发商采纳3项，即报奶箱设置在门厅内，安设绿化喷淋系统，部分雨水管接入地下管网等合理的建议。

#### （3）搞好保安员前期的培训工作；

保安工作是物业管理中的窗口，为了保证小区保安前期服务质量，我处安排保安员提前培训一个月，制定了详细的培训方案与计划及考核办法，加强保安员的自身素质与业务技能，

保证业主入住后有一个良好精神面貌和业务素质的保安队为业主服务，保安队的工作受到一致好评。

#### （4）配合开发商的售楼工作；

为了配合开发商的销售工作，我处在前期人员不足的情况下，安排专人在销售部配合售楼工作，耐心解答客户关于物业管理方面的疑问，制作了二块宣传牌，宣传本公司物业管理服务工作，并达到一定效果。我们除派专人配合销售部，全体员工还放弃节日休息，配合销售部“十一”售楼黄金周的销售工作。我们的工作受到销售部的肯定和称赞。

20xx即将过去，回顾这一年来的工作，在公司领导及各位同事的支持与帮助下，按照公司的部署和要求，较好地完成了自己的本职工作。通过任职以来的学习与工作，工作模式和方式上均有了新的突破和改变，现将半年来的工作情况总结如下：

### 一、日常管理工作

（一）内部人员管理。公司内部实行奖惩责任制，提高了员工的责任人感和工作积极性，同时服务质量也有了相对提高；积极开展了多种形式的物业知识培训，提高了服务人员综合素质和服务水平。

（二）涉外工作。迎接县房管局和林业局组织的美国白娥消杀工作；同时为保证小区的水电暖正常运行，积极与各专业部门进行协商和解决，最终小区的用电比例和供暖价格均达到了预想的效果。

### 二、房屋交接工作

全年共办理业户房屋交接691套，（其中住宅674套，商品房27套），对于业户交房验收时提出的问题进行了及时处理，

维修的处结率达100%。绿化、休闲广场等配套设施成功交接。

### 三、投诉处理工作

全年投诉主要集中在住户房屋（厨房、卫生间）及地下室漏水、东区11#—17#的车库维修，防盗门维修等方面。针对上述问题，物业公司积极联合工程进行集中排查与维修，确保了维修的效率和质量，将投诉率降到最低。

针对施工噪音扰民及出租户扰民的投诉，物业公司积极与该施工队伍和当地派出所磋商并对出租户进行了统一排查，最终得以有效解决。

### 四、服务、维护工作

（一）日常维护。东区主要为业户报修问题的处理，维修处结率100%，西区主要为新交接房的维修，根据《交接验收单》中问题联系工程部及时维修，并对处理过程进行监控并回访。

（二）收费工作。全年收费工作完成得较好，除空置房外，应收的各项费用都已收回。收费率为100%。

（三）环境卫生。在维护园林绿化、清洁卫生方面，不断地完善、改变管理方法，尽量地做到园林绿化完好、清洁卫生整洁，全年辖区内未出现绿化虫害、花草树木未出现死亡和疫情现象，并组织了年终卫生大检查，给辖区住户营造了一个舒适、温馨的家园。

（四）装修及太阳能的管理。加强装修队伍和太阳能安装商的管理和监督，做到发现问题及时处理，违规装修现象已明显减少，未出现因违规而引起的安全事故和大的投诉，未对楼顶和各楼道造成损坏。

（五）安全管理。由于西区存在部分在建工程，加大了安全

管理工作，全年虽未发生消防、抢劫事故。但发生自行车、摩托车被盗事件7起。故在安全工作方面不得有半点疏忽、麻痹和侥幸心理，应在对外来人员、车辆的出入管理多下功夫，避免类似或更为严重的事故发生。组织保安部召开了冬季安全严峻形势的会议，并实施了安全大检查。

## 五、社区文化建设

为加强小区精神文明建设，在扩建部分休闲设施的同时在十一期间举办了各种形式的大型庆祝活动，大大拉近了物业人员和业户的距离。体现了人性化管理的宗旨。

## 六、存在的问题和努力的方向

（一）存在的问题：一年来，我处员工能爱岗敬业、创造性地开展工作，取得了一些成绩，但也存在一些问题和不足，主要表现在：第一：管理处多数员工非物业专业人员，许多工作都是边干边摸索，以致有时工作起来不能游刃有余，工作效率有待进一步提高；第二：有些工作还不够过细，一些工作协调不是十分到位；第三：相关的专业理论水平还不太适应公司工作的要求；第四：车辆管理有待进一步规范；第五：东区供水管线老化、锈蚀、日常盘查、巡视管理不严谨，造成部分跑、冒、滴、漏现象；第七：管理成本较高，企业亏损严重；第八：工程部维修效率低，在一定程度上影响了物业的整体服务形象。

（二）努力方向：在新的一年里，应把提高物业专业管理、服务知识、工作水平作为培训、学习重点，努力提高工作效率，为公司发展壮大，贡献力量。第二：注重部门的工作作风建设，加强管理，团结一致，勤奋工作，形成内抓管理、外树形象的良好作风。第三：规范车辆停放与管理，改善其混乱局面；第四：加强对辖区内的水电日常盘查、巡视，建立一个长效管理机制，从源头上堵住漏、跑、冒、滴现状，尽量将水电亏损降到最低；第五：成立业主委员会，解决维

修资金的收缴与使用等问题，减少企业在大、中修方面的支出，避免公司长期亏损。第六：严格控制供暖成本，力争实现今冬供暖不亏损。第七：为控制成本、提高工作效率，下一步将对物业员工进行人事改革。

新的一年，全体员工将以百分的热情，服务好业主，维护好公司利益，积极为业主提供优质的服务，为公司创造更高价值，力争取得更大、更优异的工作成绩。

## 物业客服新人工作总结篇九

尊敬的渝能物业各级领导：

你们好！

我从20xx年7月27日至今，在贵公司所辖阳光100城市广场管理处，从事保安工作。在此期间，我在所在岗位兢兢业业，任劳任怨，勤勤恳恳，作好本职工作。

我来自重庆江北区，原籍重庆黔江区，将于20xx年6月毕业于重庆航天职业技术学院物业管理专业，目前，拥有重庆市物业管理从业人员岗位证书，在此期间，还参加了全国高等教育自学考试，攻读重庆工学院工商企业管理专业，以获取本科文凭及相关学位。

在1个月时间中，通过对白班和夜班的分别体验，我深刻的认识到物业服务过程中，服务本身是无形的，护卫工作作为业主最能切身感受到服务质量的工作之一，其责任重大，主要职责有防火、防盗、防毒、防事故；控制物品外流；控制外来可疑人员等，使业主生活在安定的环境中.从而使物业达到保值增值的目的。

因此，我经过深思熟虑后，特申请成为公司的一名正式员工。

在阳光100管理处工作的这段时间，我一直对我的专业知识恋恋不忘，我很希望能在贵公司得到物业管理员/事务员这样专业对口的工作，能有机会将理论联系实际，锻炼一下。以更好的熟悉物业服务工作，更好的为业主服务，为公司创造财富。

最后，我期望能在工作中竭尽所学，发挥出专业特长，为公司创造效益。衷心祝愿公司事业发达，蒸蒸日上，早日步入一流物业服务企业的行列。

此致

敬礼！

申请人□xxx

申请时间□20xx年xx月xx日

## 物业客服新人工作总结篇十

这次培训的内容十分丰富，主要有公司发展史简介、职业健康安全、物业管理法律法规、公司品质管理、人力资源管理、财务资产部和行政综合部部门介绍等诸多方面。以下是本站小编整理的物业新员工培训总结，欢迎参考，更多详细内容请点击本站查看。

走出校门，成为\*\*物业的一员，开始自己人生的新征程。为帮助新员工更好地了解公司，适应公司环境，公司人力资源部组织了xx月25日□xx月26日为期两天的新员工入职培训。这次培训的内容十分丰富，主要有公司发展史简介、职业健康安全、物业管理法律法规、公司品质管理、人力资源管理、财务资产部和行政综合部部门介绍等诸多方面。通过这次培训，使我对公司的了解更加深入了，也让我对物业管理和职

业道路有了更多的理解，我感受最深的是以下几点：

## 一、 选择一条职业道路并坚持走下去

当今时代生活节奏快，压力大，浮躁，急功近利是很多人的心态，在这种大环境中，选择一条适合自己的职业道路，不去追求一时的名与利，沉下心来，从细小的工作做起，努力充实自己，坚定地走下去。培训课程中几乎每位老师都分享了自己工作多年来的心路历程，我发现有一个共同的字眼便是“努力”，“努力好好干”、“因为努力，我们在”，这些鼓励的话语，告诉我们无论这条路是平坦还是坎坷，忘掉过去，带上新的自己，在科住的大舞台上，凭借自身努力去实现职业理想。

## 二、 不断学习

在经济、科技飞速发展的今天，要求我们每个人都要树立“终身学习”的观念，通过学习拓宽知识面，提升自身的专业水平，为公司、为社会创造更大的价值。公司倡导员工不断学习，给员工提供学习的平台和机会，并对员工学习、考证给予资金方面的支持。同时培训老师还分享了很多学习方法比如利用手机微信公众平台学习、阅读优秀书籍等。

## 三、 从事物业管理需要学会灵活应对各种情况

在职业安全和物业管理法律法规两门课程中，为我们讲解了多个物业管理案例，职业安全案例在警醒我们的同时对我们工作中如何防范物业管理风险也提供了一些思路。法律法规课程中展示的案例则让我们对于物业管理日常工作中的一些异常状况的处理及权责的划分有了更清晰的认识。

在培训中我积极回答问题，与组员配合默契，虽然所在的小组没能获得最佳小组奖，但培训中学到的知识以及团队协作的过程都给我留下了深刻的印象。在今后的工作生活中，我



会努力提升自身的专业素养，更好更快地成长起来，为公司，为社会贡献更大的力量。

## 物业客服新人工作总结篇十一

去年是飞跃发展的一年，上台阶，上档次的一年，丰收的一年。在这一年里，\*\*\*\*物业管理处在公司的领导下，在开发商各级领导的支持下，始终贯彻业主至上的原则精神，根据\*\*\*\*的实际情况，在搞好服务的同时理顺完善管理工作，初步达到“工程程序化、操作规范化、运用使用化、管理科学化”的管理要求。使小区前期物业管理工作逐步走上规范化的轨道，物业管理工作取得了一定成绩，受到小区业主的好评，现将去年工作总结如下：

### (一)房屋管理

房屋管理是物业管理的重要内容之一。

为了搞好此项工作，我们建立了完善的房屋管理档案，制定了房屋管理制度，编制了详细的管理计划，并责任到人定期检查。住户房屋装修无破坏，外观统一，无危害房屋结构的行为，空房完好率为95%。

### (二)公共设施、设备的管理

为了保证小区广大住户的正常生活，在公共设施、设备的管理方面，我们制定了完备的维护、保养计划和应急方案，做到日常检查有登记、小型维护有记录。维修电话24小时有人接听，全年完成小型检修工作17次，应急维修工作3次，达到养护设施、设备到位，维修及时，正常运行的管理要求。

### (三)绿化管理

为了给业主创造一个优美的生活环境，我们严格落实了绿化管理措施，积极配合监督绿化公司，施工及养护工作，针对绿化公司在施工养护过程中出现的问题，及时发出了整改通知与合理化的建议，督促其整改，并在绿化警示牌没有到位的情况下，制作简易警示牌、围栏，加强绿化防护管理工作，使绿地基本无破坏，践踏及公用现象，绿化完好率为98%。

#### (四) 环境卫生的管理

环境卫生方面，我们针对小区环境逐步完善的情况，大家齐动手定期、不定期组织进行大扫除，制定了严格的保洁程序与考核办法，并对装修垃圾实行袋装化定点堆放，集中清运管理，并加强小区卫生检查工作，保证了小区的卫生清洁美观。

#### (五) 小区安全防范工作

小区治安防范及消防工作是物业管理中的重中之重。

为给业主提供一个安全舒适的居住环境，我们狠抓了小区治安消防工作，对保安人员定期进行岗位培训，智能设备操作培训、考核，制定了严格的岗位考核标准，并坚持每日早操、早会，提高员工的身体素质与日常工作管理，严格执行了工作程序、巡岗查岗、巡更制度。要求保安人员认真巡查，文明执勤，礼貌训导，遇到坏人坏事大胆管理，使去年安全防范工作情况良好。

#### (一) 业主入住前期物业管理工作的。

##### (1) 熟悉小区各项设施、设备的施工情况；

进驻\*\*\*\*后，我们为尽快熟悉小区施工情况，设备安装情况，我处工作人员不怕苦、不怕累，顶着烈日跑工地，爬高楼，掌握了大量的一手资料，为后期工作打下了坚实的基础，并

受到了开发商的称赞与好评。

(2)根据小区实际情况，完成工作预案，提出合理的建议；

在熟悉小区各项情况后，我们针对小区的实际情况，完成了小区各项管理工作预案，如：车辆管理方案，治安管理方案，装修管理方案等，共计9项，并提出合理化建议11项，开发商采纳3项，即报奶箱设置在门厅内，安设绿化喷淋系统，部分雨水管接入地下管网等合理的建议。

(3)搞好保安员前期的培训工作;工作总结

保安工作是物业管理中的窗口，为了保证小区保安前期服务质量，我处安排保安员提前培训一个月，制定了详细的培训方案与计划及考核办法，加强保安员的自身素质与业务技能，保证业主入住后有一个良好精神面貌和业务素质的保安队为业主服务，保安队的工作受到一致好评。

(4)配合开发商的售楼工作；

为了配合开发商的销售工作，我处在前期人员不足的情况下，安排专人在销售部配合售楼工作，耐心解答客户关于物业管理方面的疑问，制作了二块\*\*\*\*宣传牌，宣传本公司物业管理服务工作，并达到一定效果。我们除派专人配合销售部，全体员工还放弃节日休息，配合销售部“十一”售楼黄金周的销售工作。我们的工作受到销售部的肯定和称赞。

## 物业客服新人工作总结篇十二

忙碌的即将过去。

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。

自我部门提出“首问负责制”的工作方针后，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。

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。

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。

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xx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。

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。

在今年7月份全市自来水进行统一价格调整，园区内多住户，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.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.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。

根据计划安排，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%。

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xx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xxx物业公司谱写崭新辉煌的一页！

客服部工作计划：

一、针对满意度调查时业主反映的情况进行跟进处理，以便提高收费率。

四、根据公司要求，在对客服部全体人员进行业务素质及专业知识培训，及时进行考核。

## 物业客服新人工作总结篇三

即将结束，审视自己一年来的工作，总结一年的得失，感触良多。

一年来，我热衷于本职工作，严格要求自己，摆正自己的工作位置，时刻保持“谦虚”、“谨慎”、“律己”的态度。

在领导的关心、栽培和同事们的帮助支持下，始终勤奋学习、积极进取，努力提高自我，始终勤奋工作，认真完成任务，履行好岗位职责。

在部门吴经理的带领下，我们圆满地完成了今年的工作任务，但因吴经理一些个人因素离开，本人接手吴经理的日常相关工作，现将今年的工作总结如下：

形象保安是一项特殊性的工作，所代表的是公司第一形象窗口，记得有位名人曾经说过“我们不是在为老板打工，更不是单纯为了赚钱，我是在为自己的梦想打工，为自己的远大前途打工。

我们只能在业绩中提升自己。”因此，我们必须秉承严肃认真的工作态度，做好日常看似平淡的工作，要想得到，做得全。

坚决完成上级领导交给我们的每一项任务，做到让领导放心。

具体工作如下：

3、因今年项目停工，维护好案场安全性，并维护好案场人员的安全

4、在工作之余，我们进行了形象保安员队列及礼仪训练，坚持完成预期目标，保质保量地完成训练计划。

保洁是公司的名片，每天重复进行的工作彰显质量与服务能力，保洁人员本着积极肯干，不怕苦、不怕累的原则，保证公司与售楼部的卫生干净，圆满完成本职工作，在完成本职工作的同时，配合销售部完成各类活动场地的卫生。

回顾公司的发展历程，我们也深切的感动，我们每取得一点成绩是与公司领导精心培养分不开，每一点进步都浸透着公司及每一位员工的心血和汗水，融入了团队拼搏精神和事业精神，我们一定会安心做好本职工作，不断加强自己，使的工作在上一个新台阶，在看见成绩的同时，经过深入体会和反复分析，还存在以下的不足方面：

1、服务意识不够，自觉性差，礼仪礼节有待提高，仪表着装有待改进。

2、在工作中主动性、处理问题的灵活性，落实任务质量上还需提升。

3、团队意识欠缺，团结观念不够

4、因地方因素总体素质有所欠缺，工作细致化较差。

在今后的工作中积极改正，不断提高，以公司利益为首要，以下是我们在今后工作中所需完成及执行的：

1、提升个人综合思想素质，以制度为准绳，做好各类制度的培训工作。

2、加强各类培训，在管理中体现服务的亲情及温馨氛围。

3、提升服务礼仪，真正体现出发自内心的施与受。

4、加强全体队员的工作作风及纪律的把关，端正不良心态，使全体队员达到工作共识。

5、加强对公司与售楼部卫生打扫及日常设备的保管，避免不必要的损失。

在这段时间，我自己也学习并积累了很多知识和经验，锻炼和提高了业务能力，更让自己的人生多了一份激动、一份喜悦，最重要的是增加了一份人生的阅历，可以说，在昊润华泰的这段实践中，收货颇多、感触颇多，在这里非常感谢公司的每一位领导和同事给予的帮助和指导，现在已能独立完成本职工作，但我时刻提醒自己要不断提升自己，为公司做出更大贡献，自己也针对自身做了以下总结：

1、坚决服从领导、认真领会并执行公司的经营管理策略和指示精神，并贯彻落实到岗位实际工作当中始终把维护公司利益放在第一位。

2、认真对待并坚决完成部门交给的各项工作任务，积极协助主管做好班组的日常工作，并为班组的建设出谋划策。

3、工作中不怕吃苦受累，勇挑重担，主动找事干，做到“眼勤、嘴勤、手勤、腿勤”，积极适应各种艰苦环境，在繁重的工作中磨练自己的意志，增长自己的才干；并勇于发现和纠正自己工作中的缺点、错误，不断调整自己的思维方式和工作方法，分阶段提出较高的学习和工作目标，不断追求更大的`进步。

4、加强学习，勇于实践，不断积累，勇于开拓。

在理论学习的同时注意讲究学习方法，端正学习态度，提高学习效率，努力培养自己扎实的理论功底、正确的思想观点、踏实的工作作风、周密的组织能力、机智的分析能力、果敢的处事能力、广泛的社交能力；并虚心好学，不断地向部门主管请教取经，吸取他们的成功经验，不断鞭策自己使自己有学习的方向和目标。

以上是我在一年中做得好的方面，纵观一年的工作，客观自我剖析，自己也存在以下不足之处，恳请领导的指正与批评，以待在今后的工作中进一步加强和改正。

1、工作当中有松懈。

2、工作经验和相关管理能力仍需进一步提高。

即将过去，我们将满怀热情地迎来，新的一年意味着新的机遇和新的挑战。

“今朝花开胜往昔，料得明日花更红”，我坚信在公司领导的英明决策下公司的明天会更好，作为公司的一份子，在明年的工作当中我将一如既往，全心全意为公司的不断发展壮大贡献自己的一份微薄之力。

## 物业客服新人工作总结篇十四

回顾实习生活，感触是很深的，收获是丰硕的。实习中，我采用了看、问等方式，对维邦物业管理与服务工作的开展有了进一步的了解，对于这几天的培训与实践，我想我只能用“受益匪浅”这四个字来形容了。

内蒙古维邦物业服务股份有限公司秉承新维控股集团“诚信合作、科学高效、务实创新、民主和谐”的经营理念，发扬“超越自我、精益求精”的企业精神，坚持“精心服务业主，营造无限生活”的服务理念，以创卓越品牌，做受人尊敬的现代化运营商为企业愿景，建立“学习+工作”的企业组织，倡导以业主为中心的“军队式+管家式”管理服务模式，推行“标准化”服务准则，将“为业主提供满意服务”视为物业工作和企业发展的根本。了解业主、尊重业主、满足业主；持续学习、锐意进取、不断创新。用优质的服务提升业主的生活品质，用卓越的品牌成就维邦物业的长足发展。

从前对物业管理没有一个正确的认知，以为小区门口站两名保安维护一下小区秩序就是物业管理，通过培训学习物业管理的定义、性质、宗旨以及最终目的，对物业管理有了一个全新且正确的认知与了解。物业管理是一个复杂完整的系统，其具体开展和实施工作更是事无巨细，从物业管理的提前介入、组建物业管理公司到物业管理人员的培训、制定物业管理的规章制度再到物业的验收与接管以及迎接住户入住，最后建立物业管理的档案和提高物业管理水平，物业管理每一个环节都有其重要的作用和目的，每一个环节相承相接，每一个环节的具体实施都需要我们认真严谨的工作态。

首先我向刘丽芬学习了前台接待事项，微笑服务每一位前台来访与电话来访的客户，耐心倾听并记录每一位来访者的询问和投诉并及时有效的给出处理办法。办理交房手续、业主档案的存档与录入工作以及各种钥匙的保管与借出等各类前

台办理业务。在高晓燕经理和张飞主管的带领下我对新城项目有了初步了解，明确了客服员的岗位职责和每日的工作流程。我被安排在2#3#4#实习，巡查小区公共区域的实施设备、垃圾清运情况、楼宇外观和装修巡检等等；统计每栋楼每一个单元入住有多少户，正在装修的有多少户，装修完成的有多少户；去每一个正在装修和正要装修的业主家张贴《装修须知》《装修禁止事项》和《装修巡查表》并提醒业主和装修工人注意装修时间。这样的巡查真的很辛苦，坐电梯到最高层然后一层一层的观察巡视、发现问题、记录问题联系维修师傅，装修的各种腻子粉尘土铺面而来，配合着震耳欲聋的装修噪音和楼道里各式各样的装修垃圾，让我感觉这份工作的辛苦；当我走完一栋楼我已经很疲惫了，拖着疲惫的身体终于在一天内巡查完了我所管辖的楼宇，但是每天都有新的问题出现，经过前一天的巡查，第二天巡查速度要更快了些，接下来的每一天每一次巡查使得我对楼宇内外的情况愈来愈熟悉，我试着帮助个别业主，有机会与业主进行沟通，当每一位业主笑脸说“快进来”“喝杯水吧”和“谢谢”等话的时候我感觉心情很愉快，不知不觉也多了一份欣喜更多了一份责任，有所付出就有所收获。

注：查看本文相关详情请搜索进入安徽人事资料网然后站内搜索物业新员工培训总结。

## 物业客服新人工作总结篇十五

到现在已近一个月，在管理处赵主任和同事的帮助下，学习到了很多物业管理方面的知识和经验，也有自己的一些体会。现总结如下：

一、真诚的感谢领导和同事们的帮助，让自己的新工作有了一个良好的起点。

二、主要工作情况

1. 最初几天，熟悉了春天小区的各单元楼和地下车库的分布，为今后工作的开展奠定了基础。

2. 认真学习了《杭州市物业管理条例》、《物业维修基金使用管理办法》和《物权法》等和物业管理相关的法律法规。

3. 按赵主任的布置，参加了关于9幢501顶楼阳光房违规装修的2次协调会，制作了会议笔录。9幢501的违规大规模搭建阳光房对7幢406, 306, 206的冬季采光造成了影响，引起了3位业主的`强烈投诉。从这起事例可以看出，对于业主的违规装修，应该在开始阶段，物业就要想法设法去控制住苗头，否则，一旦有业主开了头，其他业主就会互相攀比和效仿，后期物业就很难管理了另外，还参加了3幢501家里玻璃破裂的协调会，业主叫来了《小强热线》，希望在媒体的介入下，玻璃破裂的损失由物业来承担。通过这起事例，我学习到物业公司对小区终工作总结个人工作总结教师年终总结党建年终总结医生年终总结的公共部位和设施提供维修和保服务，而对于业主个人的财产，在不能证明物业有过错的情况下，物业是不能承担损失的，但是，物业可以提供一些必要的协助。

4. 学习了文档制作

. 文档的制作对于物业管理来说非常的重要，许多管理上的事例需要留下书面材料以备日后查询我学习了应急预案，楼道温馨提示和门岗宣传栏内容的制作。

三、工作心得

同时，也可以说物业管理无小事，因为对于业主来说，他们反映给物业的每一件事情都希望能够得到最快速和圆满的解决。

四、工作不足

- 1、可能是从事物业管理工作的时间不长，每天工作还缺乏系统性的安排，这一点上需要快速的提高。
- 2、物业管理专业知识还非常的缺乏，需要快速弥补。比如，对于装修的现场管理，我所知道的还非常少，需要向领导和同事多请教。
- 3、消防上的专业知识也要多学习，不能等到用时方恨少

## 物业客服新人工作总结篇十六

去年是飞跃发展的一年，上台阶，上档次的一年，丰收的一年。在这一年里，物业管理处在公司的领导下，在开发商各级领导的支持下，始终贯彻业主至上的原则精神，根据实际情况，在搞好服务的同时理顺完善管理工作，初步达到“工程程序化、操作规范化、运用使用化、管理科学化”的管理要求。使小区前期物业管理工作逐步走上规范化的轨道，物业管理工作取得了一定成绩，受到小区业主的好评，现将去年工作总结如下：

### （一）房屋管理

房屋管理是物业管理的重要内容之一。

为了搞好此项工作，我们建立了完善的房屋管理档案，制定了房屋管理制度，编制了详细的管理计划，并责任到人定期检查。住户房屋装修无破坏，外观统一，无危害房屋结构的行为，空房完好率为95%。

### （二）公共设施、设备的管理

为了保证小区广大住户的正常生活，在公共设施、设备的管理方面，我们制定了完备的维护、保养计划和应急方案，做到日常检查有登记、小型维护有记录。维修电话24小时有人



接听，全年完成小型检修工作17次，应急维修工作3次，达到养护设施、设备到位，维修及时，正常运行的管理要求。

### （三）绿化管理

为了给业主创造一个优美的生活环境，我们严格落实了绿化管理措施，积极配合监督绿化公司，施工及养护工作，针对绿化公司在施工养护过程中出现的问题，及时发出了整改通知与合理化的建议，督促其整改，并在绿化警示牌没有到位的情况下，制作简易警示牌、围栏，加强绿化防护管理工作，使绿地基本无破坏，践踏及公用现象，绿化完好率为98%。

### （四）环境卫生的管理

环境卫生方面，我们针对小区环境逐步完善的情况，大家齐动手定期、不定期组织进行大扫除，制定了严格的保洁程序与考核办法，并对装修垃圾实行袋装化定点堆放，集中清运管理，并加强小区卫生检查工作，保证了小区的卫生清洁美观。

### （五）小区安全防范工作

小区治安防范及消防工作是物业管理中的重中之重。

为给业主提供一个安全舒适的居住环境，我们狠抓了小区治安消防工作，对保安人员定期进行岗位培训，智能设备操作培训、考核，制定了严格的岗位考核标准，并坚持每日早操、早会，提高员工的身体素质与日常工作管理，严格执行了工作程序、巡岗查岗、巡更制度。要求保安人员认真巡查，文明执勤，礼貌训导，遇到坏人坏事大胆管理，使去年安全防范工作情况良好。

### （一）业主入住前期物业管理工作的。

(1) 熟悉小区各项设施、设备的施工情况；

进驻后，我们为尽快熟悉小区施工情况，设备安装情况，我处工作人员不怕苦、不怕累，顶着烈日跑工地，爬高楼，掌握了大量的一手资料，为后期工作打下了坚实的基础，并受到了开发商的称赞与好评。

(2) 根据小区实际情况，完成工作预案，提出合理的建议；

在熟悉小区各项情况后，我们针对小区的实际情况，完成了小区各项管理工作预案，如：车辆管理方案，治安管理方案，装修管理方案等，共计9项，并提出合理化建议11项，开发商采纳3项，即报奶箱设置在门厅内，安设绿化喷淋系统，部分雨水管接入地下管网等合理的建议。

(3) 搞好保安员前期的培训工作；

保安工作是物业管理中的窗口，为了保证小区保安前期服务质量，我处安排保安员提前培训一个月，制定了详细的培训方案与计划及考核办法，加强保安员的自身素质与业务技能，保证业主入住后有一个良好精神面貌和业务素质的保安队为业主服务，保安队的工作受到一致好评。

(4) 配合开发商的售楼工作；

为了配合开发商的销售工作，我处在前期人员不足的情况下，安排专人在销售部配合售楼工作，耐心解答客户关于物业管理方面的疑问，制作了二块宣传牌，宣传本公司物业管理服务工作，并达到一定效果。我们除派专人配合销售部，全体员工还放弃节日休息，配合销售部“十一”售楼黄金周的销售工作。我们的工作受到销售部的肯定和称赞。

## 物业客服新人工作总结篇十七

，对我来说实在是不平凡的一年，在这一年当中我收获很多，让自我有了必须的成长，同时我对自我依然充满着信心，未来的道路必须会十分的宽敞，只要我努力拼搏奋斗。

回顾的总结，发此刻这一年当中自我成熟了，稳重了，同时也自信了。这些都是好的现象。的x月份，我被班组长提升为助理，虽然不用从事实际操作，可是还有很多工作等着我去做，刚一上来，什么都不会，总是这个做不好那个做不好，并且还和同事之间产生矛盾，这让我和同事之间相处有了一道沟，我苦思冥想，为什么原先处在同一个位置的两个人能友好相处，而换了主角之后却会出现这样的现象，经过我和领导的.交谈中找到自身的不足，在接下来的工作中，我给自我定的原则是：我所做的一切都是为大家服务的，在工作上，不管做什么，我都毫无怨言。经过几个月的时间，我发现自我慢慢适应了，同时和同事之间相处的很融洽，这使我们的生产效率得到了很大的提高，部门合格率也居高不下，是所有一线车间当中做的最好的。这一切的成绩，离不开大家的努力，而我的主角只是做到了一个配合作用。在工作中，要时刻站在加工者的角度去思考问题，同时尊重他们的意见，然后进行记录和归纳，这些都是无价之宝！

在新的班组长上任之后，他给大家做的第一件事就是给我们加工资，从这一点能够看出，他是一个好领导，因为他真正做到了为员工谋求福利和发展。

在这一年中，我犯了很多错，可是在这些错误中我学到了很多有用的知识，在这个过程中，我自我也不断总结思考，怎样才能更好的服务大家，帮忙大家，有时候发现，即使你站到别人的角度去思考，然后帮忙他们，可是所产生的结果不必须是梦想的，有时候往往会适得其反，这让我百思不得其解，最终我总结出，好人不好做，把自我的本职工作做好才是最重要的。

，我被评为优秀员工。这是我万万没有想到的，因为我自我认为，我所做的工作实在是微不足道，真正优秀的是成型磨的每一个人，因为真正付出做出成绩的是大家，而不是个人。在这一年来，我发现还有很多事情没有做好，还有很多需要改善的地方，已经到来，新的征程和挑战等着我去应对，怀着一颗空杯和感恩的心去做好每一件事情，不管是工作还是生活，永远把自我摆在一个低的位置，这样才能学到更多有用的知识，我要更加努力去实现自我的梦想，起航吧。