

物业客户回访总结 客户回访工作总结报告 (汇总5篇)

在经济发展迅速的今天，报告不再是罕见的东西，报告中提到的所有信息应该是准确无误的。那么，报告到底怎么写才合适呢？下面是小编为大家带来的报告优秀范文，希望大家可以喜欢。

物业客户回访总结 客户回访工作总结报告篇一

2011年7月8日在公司“关爱用户，真情安瑞”一年一度的大型客户回访中，“雪豹突击队”历时10天走遍昭通市11个地县，共回访我司设备共17台，客户10家，收集机手信息17个。

所到之处，对拜访的客户积极宣传我们的机手俱乐部的好处、设备使用情况等。在此回访过程中，客户及机手对设备的评价普遍较高，特别是对该机的省油耐用称赞不绝，对技术服务满意度高。但客户也提出对服务保养的时间掌握不够准确，延迟设备保养时间，影响到设备的寿命等问题。

本次回访中应收账款共三笔，款项已和客户核实，但因为未带发票，所以款项未收回。另因xx交通局的发动机在我司维修，所以客户表示等发动机修好后，所有欠款一起结清。

在这次回访中一项重要的工作就是收集新的购机意向，本组成员无论在设备所在工地现场，还是吃饭、住宿的闲暇时间都不忘和当地的人了解该方面的情况，询问其周边有没有亲戚、朋友有购机意向的。了解到新的购机意向为：（购机意向情况。。。。。。。。。。。。。。。。。。。。。）

户更好的了解安瑞，了解凯斯。

XXXXXX

2011年7月27日星期三

建立客户服务是今年初公司根据市场形势的严峻和激烈竞争，在市场部策划和成立的新的业务机构。结合公司市场业务的开拓和发展，市场部根据公司的指示和要求积极参与了《管理体系》的修订，并按照《管理体系》的要求制定和建立了《客户服务管理》、《客户管理档案》以及《客户服务记录表》、《客户服务管理流程图》工作文件。

一年的市场客户服务实践，我们的客服人员面对日趋激烈的市场竞争手段，充分意识到固有客户群体的被服务形式、被服务特点、被服务心理及所在产业环境都发生了前所未有的冲击和变化。我们对不同的客户采取不同的客服方式。一定期走访客户，例如团拜组织活动的策划，向大客户咨询和举办针对性的技术运用研讨会，以卧薪尝胆的用心，思考和进行专项的客户服务方案的研究，并坚持持续地对客户需求变化信息的跟踪，不断地检讨服务策略和定位，认真对待与各大客户所签署合同、协议中所明确职责的落实和质量、意见的反馈等举措。二客户回访。我们每半个月，通过电话或登门拜访的形式对客户进行回访，到目前为止已对客户回访24次。对回访时反映的情况我们在24小时内通知相关的部门进行处理，并跟踪落实处理的情况，把信息反馈给用户，获得了客户的赞赏和信赖，提高了公司的信誉和形象。

对客户工作的开展造成了一定的困难。

客户服务仅只有一年的短暂简历，初露架构，离公司各级领导的期望和市场部自身设计、规划要求仍有很大的差距和需要加倍努力的细节。客服人员将在新的一年中，通过认真总结经验和客服实践，以最短暂的时间体现出客服的功效，为配合公司生产经营和市场开拓实现客服机制的有效价值。

物业客户回访总结 客户回访工作总结报告篇二

先将截至目前的收房明细整理如下：

xx年3月初至4月初——回迁业主105户占整个小区总户数的12%，旧宫占路业主45户占小区总户数的5%，回迁、占路户共计150户占小区总户数的17%。

xx年4月初至今——其他购房业主156户占整个小区总户数的18%。

入住率：共收房310户，入住率达36%。

由于我小区的特殊原因造成入住率偏低的现状，这是改变不了的。客服部工作人员通过这将近一年和现已入住业主的磨合，已经形成较为成熟的管理运作模式，业主对我们的工作也给予了充分的认可。

目前是施工方维保期间，需物业联系施工方给业主维修，但由于种种原因施工方不能及时到位。我物业公司领导果断决策，施工方不能及时到位的先由我公司人员维修，这样一来业主的保修就能够得到及时的处理，客服部就可顺利进行下一步的回访工作。这种果断决策也得到了广大业主的赞赏。

入冬以来，客服人员协同壁挂炉厂家工作人员入户试暖，这项工作得到了领导的大力支持。在入户试暖、发放信箱钥匙的同时，物业、业主的关系又增进了一步，这为我们明年入户收费起到了非常有力的推进作用。

代办电话、宽带业务：自业主入住以来，已经办理50余户报装电话、宽带业务。

有线电视报装：帮助开发收取有线电视初装费。

产权证办理：帮助开发联系旧宫占路业主办理产权证事宜。

做到了巡检及时，小区无卫生死角，尤其是水泵房周边。

以上是一年来客服部的主要工作事宜，有了这一年来与业主的磨合和公司领导的支持，客服部全体人员有信心做好明年的物业费收缴工作及西区的收房工作。

物业客户回访总结 客户回访工作总结报告篇三

（一）加强保安队伍建设，树立保安队伍良好形象。

上半年来，物业部结合保安的工作实际，强调要以“外树形象，内强素质”做为工作重点，制订了一整套行之有效的管理制度和行为规范，并在实际操作中不断总结提高，使保安工作逐步走上规范化、程序化的发展轨道。着手抓保安员仪容仪表，操作规范，纪律作风，使保安员的精神面貌大大改观。

其次是加强军事体能训练，从实践出发，统一规范体操，每周两次训练，既锻炼身体、增强体质，又起到威慑坏人、鼓舞士气、展示保安精神风貌的作用。

第三是指导保安宿舍内务管理改进工作，要求保安员保持宿舍整齐、卫生、统一，按准军事化的标准进行管理，并采取有效措施，大大减少了以前水电浪费、设备损坏的弊端。

（二）加强绿化、保洁、机电工作指导。

3、结合实际，制定相关的设备运行管理、操作流程以及维修、保养制度，规范物业设备的管理。定期组织机电设备、设施维修保养培训，对设置机电设施台帐保养、标准记录进行评述，使机电员更明瞭岗位操作方法，对前期物业的机电设备设施进行有效地保养，确保机电设备正常运行。

（三）开展工作培训，提高队伍素质。

为不断提高员工队伍素质和工作能力，物业部通过加强员工培训计划，分期分批对新入职员工、在职员工进行培训。在培训中还组织保安员、绿化工、管理员、机电工进行岗位知识测验，取得较好的学习效果。加强精神文明建设，促进各项工作开展。

1、年初注册成立了xx物业管理有限公司南宁分公司，同时成功竞标接管了xx项目的物业管理工作。完善了物业的管理体制，使本部门的工作有条理地进行，提高了我们的管理水平。

2、积极配合房产公司开展各类活跃社区文化和各个阶段举办的房产展销、促销活动任务。

3、举行保安演练，营造良好的外部环境，充分凸显xx物管服务新优势，在品牌传播方面做了大量的工作。

下半年工作计划，物业部把一期交房作为契机，着重从质量管理的全员参与、服务水平的全面提升、物业管理前后环节的规范、员工补给资源的完善、物业企业的经营策划等方面着手打造具有xx特色的物业管理品牌。

回顾上半年的工作中，我们遇到了不少困难，在面对这些困难时也显现出我们对突发事件的预见性不强，处理具体事务时对细节关注还不够。下半年及今后的工作要求将会更高，难度将会更大，这就对我们的工作提出了新的更高的要求我们一定正视现实，承认困难，但不畏困难。我们将迎难而上，做好工作。具体讲，要做到“三个再创新”，“两个大提升”，最后实现“三个方面的满意”。即：在思想观念上再创新，在工作质量上再创新，在工作方法上再创新；在工作成绩上再大提升，在自身形象上大提升；最后达到让公司领导满意，业主满意，员工满意。

我们会在今后的工作中从认真总结经验教训，从自身找原因，加强管理队伍及员工队伍建设，不断提升管理水平及员工素质，把物业部这支团队打造成为综合能力强、有较高管理水平的优秀团队。

物业客户回访总结 客户回访工作总结报告篇四

| | | | | | | |
|------|-------------|----|------------|----|----------|------|
| 姓名 | ** | 性别 | 男 | 工号 | 50009601 | 出生日期 |
| 所属部门 | 成都**中心物业管理处 | 职务 | 客户助理部消防监控岗 | | | |

一、工作总结

1、监控系统操作工作总结

(1) 每日例行检查监控录像服务器的保存及运行情况，发现服务器2号、3号、4号服务器无法保存录像，监控室探头大面积掉线设备故障，并与领班并跟踪工程部维修处理，每月初汇总更新形成报表上报部门胡经理。

(2) 每日例行巡检监控探头故障情况，及时发现并上报，并跟踪工程部处理维修监控摄像头。(故障原因与故障频次:黑屏、蓝屏及掉线情况257次)并每月统计更新监控故障报表汇报给部门主管、经理。

(3) 通过你监控摄像头发现违规使用客梯运输货物，和重点监管放行通知的可疑商家搬家，(如05月27日a塔消防电梯内发现有人搬运22台电脑至停车场负2楼，及时通知巡逻人员伍明君进行排查并拦截为开具放行条的物品，并通知值班领班与上级主管，并劝导客户到5楼物业服务前台开具出门条后并确认物品无误后予以放行)。

(4) 2021年度通过电梯监控发现电梯被困人员，并用电梯五方对讲对被困人员进行安抚并通知维保单位进行营救: 13次。

(5) 2020年监察大厦楼层监控，防止业主扔大型杂物堵塞消防疏散通道18次。

2、消防主机操作工作总结

(1) 每日查看消防主机故障与火警报警次数，发现故障上报并记录，及时通知监督消防维保单位人员维护故障由截止到12月份故障频次754次下降到截止至今0次。

(2) 每周按时检查统计消防主机火警与故障次数，并每月初编辑报表汇总上报部门经理。

(3) 发生火警后及时通知巡逻人员查看，每月发生误报火警故障达百次。(如: 11月发生火警359次)，发生火警及时通知就近巡逻人员查看火警情况并及时填写记录表与复位。

(4) 协助部门领导完成2021年上半年及下半年2次消防演习宣传活动，并被公司总部评选为优秀完成项目。

(5) 积极参加学习，并自费报名参加消防设施(中级)操作员证的培训考试以及大学学历自考考试。

3、停车场系统与监控管理

(1) 完成停车场临时卡现金与月临卡现金收费统计、手动放行次数，免费放行的数据汇总统计表，并上报部门主管审查，每月初完成停车场现金收费及异常放行金额统计报表。

(2) 协助部门胡经理完成每月临卡与月卡金额统计以及蜀府宴语每月打折金额费用统计。

4、其他工作总结

(1) 每月完成领导下发的统计跟踪工作任务记录表: 如: 6月份完成157件工作任务、9月份完成101件。

(3) 协助部门经理完成下发的额外文件工作。

(4) 协助部门经理为部门员工培训消防、日常技能并编绘报表。

(5) 在各班进行过代班主持工作。

(7) 协助部门经理整理及补充对于年终省消防大队检查大型商业综合体项目，所需7大类文件及资料，帮助**中心完成大型商业综合体消防检验。

(9) 本年度参与事件（即裙楼美兆c10层微企、1层图文复印、）并获得部门锦旗3幅。

二、主要工作目标完成情况

1、确保公司大厦无任何安全隐患。

2、确保停车场车辆出行流畅并无任何异常事故发生。

3、配合维保对消防和监控设备进行维护和保养，对不能继续使用的设备进行更换确保消防和监控能正常使用。

4、准时交接班，全年无旷工、早退、脱岗等现象，并认真填写消防控制室值班记录本，交接班记录本。

5、协助部门经理完成各项工作报表

三、主要问题及解决办法

四、下一步（近一年）工作目标计划

1、确保消防安全0事故：

提高安全意识，强化工作细则，对消防和防盗常抓不懈，加强学习消防知识，提高自身工作能力。

2. 降低消防故障数量：

监督发现并协助消防维保整改维修消防设施设备并汇编报表汇报工程部及部门领导。

3. 提高自身管理水平

物业公司消防监控岗岗位职责

消防监控工作总结

物业工程消防岗岗位职责

物业监控个人年终总结

写字间物业客户助理岗位职责

物业客户回访总结 客户回访工作总结报告篇五

本年度在总公司、物业系统中心正确领导下，客服机制逐步健全，服务质量提升，顾客投诉减少，协调能力增强。

（一）举办家属区元旦、春节、劳动节、60周年大庆、抗击甲流等板报黑板报、简报若干期，加强了与内外顾客的联系沟通。

（二）遇到重要情况，张贴“温馨提示”。

（三）寒假暑假开学，书写“迎新联”。

拟定《优质服务方案》、《平安红五月服务方案》提交并协助物管中心实施，推进优质服务工作。制作“交大物业安全优质服务卡”发放教职工。拟定“第一时间第一服务62652778”标牌贴于各个大楼，便于顾客联系服务。

拟定“节约水电倡议书”以宣传板置于主要大楼，拟定“节约电小贴士”、节约水电的标识贴于大楼。

（一）积极贯彻夜班、周末白班管理人员工作检查制度。

（二）及时向中心领导、部门经理提示质量工作薄弱环节。

（三）坚持每月1—2次物业质量交叉检查，通报，实施改进的工作。

（四）每周到物业工作现场检查工作，发现不合格及时通知部门改进。

（一）对各个部门培训工作提出每月一次的具体要求。

（二）对新版的《重庆市物业管理条例》，对主管以上管理

人员培训2次。

（三）对新版的□gb/t19001——20xx□质量管理标准，对主管以上管理人员和质量管理员培训2次。

按照iso质量管理要求，增订“物管中心物资采购、出入库管理办法”、“物管中心工作检查制度”等文件，增订、删除部分部门管理文件。

（一）间周向客户电话征求意见一次。

（二）搞了“11月18日后勤总公司物业客服联系接待日”，广泛征求家属区业主对物业服务意见建议，回答咨询。发放“交大物业安全优质服务卡”。

（三）保持客户服务联系24小时畅通，随时处理顾客求助。

（四）认真处理顾客投诉。

综上所述：客户服务工作的成效，表现在物业服务有了一个网络体系，内部各项工作得以联系，内外部信息得以交流，咨询信息得以答复，顾客反映的问题得以处理。客户对客户服务产生了信任感和依靠感。

不足：客户服务部除了经理外，尚无固定员工，难以形成客服工作稳定框架，内部管理体制还未理顺。客户服务部对工作检查中发现的问题和有关要求，个别部门不予落实。