

# 最新物业公司客服主管工作总结(优质5篇)

总结，是对前一阶段工作的经验、教训的分析研究，借此上升到理论的高度，并从中提炼出有规律性的东西，从而提高认识，以正确的认识来把握客观事物，更好地指导今后的实际工作。那关于总结格式是怎样的呢？而个人总结又该怎么写呢？以下是小编收集整理的工作总结书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

## 物业公司客服主管工作总结篇一

尊敬的各位领导、各位来宾、亲爱的同事们：

大家上午好：

玉兔辞旧岁，金龙迎新春。今天我们大家在此欢聚一堂，有幸作为公司的优秀员工代表上台发言，我感到无上光荣和自豪。在这里，我代表所有优秀员工向大家表示感谢，感谢领导的厚爱，感谢同事们的支持。

我来到公司工作已经有3年了，在这3年里，我明显感受到了公司的发展，也感觉到了自身的成长。记得刚踏入公司时，我还是个刚毕业的学生，没有任何的经验，这几年来，多亏了领导的悉心教育和提拔，让我有更多的发挥平台；也多亏了同事们的支持与帮助，使我在学习到专业知识的同时，也提升了与人相处沟通的能力。

过去的3年里，我并没有为公司做出了不起的贡献，也没有特别值得炫耀的成绩，我只是尽量做好属于自己岗位上的工作，尽自己的努力尽心尽力的去完成每一次任务。在领导的充分信任和厚爱下，我被派往河南负责外协加工项目，虽然外加工点工作环境恶劣，生活条件艰苦。

但是，在那份责任心的推动下，我调整了自己的心态，坚定了自己的方向，把这种落差当成锻炼自己的契机，把生活环境上吃的这一点苦当成是对自己的磨砺和人生财富。今天，我的这份付出得到了公司的认可，我感到无比荣幸。我想公司这次评优活动也再次向每位员工传达与说明了，只要有付出，只要做好了属于你的那份工作，就会有回报的道理。我也坚信，今后的工作将会越来越好。

过去的成绩已成为过去，20年才是我们奋发图强的一年，我们面临的新形势既充满挑战，更催人奋进，在以后的工作中，我将更加严格要求自己，将这份荣誉化为我今后工作动力，扬长避短，用更加优异的成绩回报公司领导、同事的关心、支持和厚爱！

## 物业公司客服主管工作总结篇二

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，客服部共计向客户发放各类书面通知约20多次。运用微信、短信发送通知累计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。

2018年8月18日之前共发出86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28份，完成率32%。8月18日以后共递交客户投诉信息日报表40份，投诉处理单204份。开发公司工程部维修完成回单88份，业主投诉报修维修率43%。客服部回访78份，回访率89%，工程维修满意率70%。

20xx年8月4日，地下室透水事故共造成43户业主财产损失。在公司领导的指挥下，客服部第一时间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。

客服部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服务过程中的意见及建议，不断提高小区物业管理的服务质量及服务水平。截止2018年 月 日，客服部对小区入住业主进行的入户调查走访38户，并发放物业服务意见表38份。调查得出小区业主对客服部的接待工作的满意率达90%，接待电话报修的满意率达75%，回访工作的满意率达80%。

已完善及更新业主档案312份，并持续补充整理业主电子档案。

协助xx街派出所对入住园区的业主进行人口普查工作。为10户业主办理了户口迁入手续用的社内户口变更证明。

在物业公司经理的多次亲自现场指导下，客服部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。物业管理圈。部门员工由一个思想认识不足、对工作没有激情的队伍，成长为对公司充满憧憬，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空白的队伍，培训成具有一定物业管理知识的团队。

工作中存在的不足、发现的问题及遇到的困难总结如下：

一、由于客服部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；

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提高工作效率，规范工作流程。

六、对小区的精神文明建设，像开展各种形式的宣传及组织业主的娱乐活动，尚未组织开展起来。

20xx年工作的努力方向及工作设想：

客服部在做好收费及日常工作的基础上，继续加强员工的培训和指导，进一步明确各项责任，强化部门工作纪律和服务规范，并按照目标、预算和工作计划及时做好各项工作。

一、对部门员工工作范围、内容进一步细化、明确；

二、加强培训，保证部门员工胜任相应岗位，不断提高服务质量；

三、强化部门工作纪律管理，做到工作严谨、纪律严明；

四、加强对各项信息、工作状况的跟进，做到各项信息畅通、准确；

五、通过部门的日常工作安排和心理调试技巧学习，营造出“在工作中锻炼，在锻炼中成长”的氛围，让部门员工有种“紧张但又不会感觉压力太大”的充实感和被重视的成就感。

六、积极学习科学正规的工作流程规范，合理运用先进的管理软件来提高工作效率。

七、做好小区的精神文明建设，开展各种形式的宣传工作，

并定期组织业主的文化娱乐活动。同时积极开展并做好各项有偿服务工作。

综上所述□20xx年，客服部虽然取得了一定的成绩，但还没有完全达到公司的要求，离先进物业管理水平标准还有一段距离，我们今后一定加强学习，在物业公司经理的直接领导下，依据有关物业管理的法律法规及《物业服务合同》为业主提供规范、快捷、有效的服务，认真做好接待工作，为业主创造优美、舒适的生活氛围，提升物业的服务品质。

## 物业公司客服主管工作总结篇三

适用于各物业管理中心客服部。3 职责

3.1 客服总监监督各管理中心的客服工作。

3.2 客服经理负责带领本部门员工履行本部门职能，实现部门目标。4 工作职能

4.1 建立一站式前台客户服务流程，为客户提供高效的物业管理相关事务办理服务；

4.3 负责建立保管本中心的物业管理档案和业主(租户)档案；

4.4 依照公司各项管理制度和本手册要求，监督检查各岗位人员服务质量； 4.5 监督控制在本物业范围内的各类施工活动以及分包服务； 4.6 负责配合行政部组织开展的社区文化活动。

4.7 负责面向业主开展特约服务项目，满足业主个性化服务需求。5 质量目标

5.1 业主档案信息差错率低于1%。5.2 顾客回访率100%。5.3 业务办理及时率大于98%。

5.4 服务信息传递及时准确并追踪到底，确保业主的服务需求得到满足。5.5 业主对客服工作满意度大于95%。

5.6 内审时轻微不合格项低于2项，没有严重不合格项。

1 目的：为规范物业管理中心的岗位设置和岗位职责，以确保建立一支分工明确又团结协作的高效团队。

2 范围：适用于商住物业管理中心客服部所属岗位。3 职责：  
在总经理领导下：

编制，明确各岗位职责，确保质量体系在本部门的实施。

4.1.3 负责代表中心与业主或各装修施工单位协调装修监管过程中发现的严重违规行为。

4.1.4 负责制定公司vip客户关系维护计划，保持与vip客户的良好沟通。4.1.5 协助品质部开展业主满意度调查，及时有效的了解掌握顾客的需求和意见，正确处理顾客投诉。

4.1.6 协助行政部安排开展社区文化活动，与客户保持良好的服务关系；

4.1.7 协调处理久拖未决的纠纷和严重公共事件。4.1.8 负责指导、监督、考核本部员工的工作。4.1.9 定期参加联合巡查小组对各工作岗位的巡查。

4.1.12 完成公司总经理交待的其他工作。4.2 客服部经理

在客服总监的领导下：

4.1.1 负责分管区域内的客户服务工作。负责制定本中心的年度客户服务计划，明确各岗位职责，确保质量体系在本部

门的实施。

4.1.3 负责代表中心与业主或各装修施工单位协调装修监管过程中发现的违规行为。

4.1.4 按照公司要求，开展业主满意度调查，及时有效的了解掌握顾客的需求和意见，正确处理顾客投诉。

4.1.5 按照公司安排，开展社区文化活动，与业主保持良好的服务关系； 4.1.6 协调处理各类相邻权纠纷和严重公共事件。4.1.7 负责指导、监督、考核本部员工的工作。4.1.8 定期参加联合巡查小组对各工作岗位的巡查。

4.1.9 就客服工作中存在的问题与本中心其它部门进行协调、确保沟通渠道畅通。

在客服部经理领导下：

4.3.1负责陪同业主办理入住、装修、搬迁等手续，向业主宣传物业管理政策法规和

本物业的规章制度、办事流程，核实业主的相关信息；

4.4.2 受理入住、装修、租赁、停车等各项手续，并告知相关规定；

4.4.4负责业主档案管理工作； 4.4.5负责钥匙的保管、借取工作；

4.4.9打印每月费用通知，熟练操作收费系统，协助财务部收取物业管理中的各项费用，熟知公司收费费项，汇总当日各项收费，填报当日报表。 4.3.10 协助行政部做好社区文化活动的短信宣传工作； 4.4.11 完成上级交办的其他工作。

## 物业公司客服主管工作总结篇四

各位领导，各位同仁：

大家下午好

首先，我要感谢总的支持，在工作上，是领导的支持才使我的工作得以顺利开展，其次，我要感谢各位同事们，没有各位同事相互配合、相互帮助，我也无法取得今天的成绩。

一个公司的发展、长久繁荣昌盛需要我们每个人精心呵护，来不得半点掉以轻心。物业管理作为一个新兴的行业，它的发展是以服务作为主旋律的，无论未来的物业管理的发展方向、管理模式和战略目标如何变革，“创优创先”的理念是永恒的，一个物业项目的服务和经营成功与否，项目经理的作用是关键。

作为公司的项目经理，是要求有独当一面、对于复杂环境极强的协调处理能力，项目经理是一个项目的灵魂，他所具备的精神决定了物业管理项目达到的标准和为业主提供的服务，以下是我工作的一些心得，希望能与大家交流：

然后，坚持科学的管理制度才是制胜的法宝。俗话说“没有规矩，不成方圆”，。要知道，工作中必须高标准、严要求，才有可能为业主提供优质的服务。营造和谐的物业氛围，今年年初，公司开始准备按照iso9001质量认证体系建立高水准、规范化的现代化物业企业，我们项目响应公司号召，整理档案资料，规范了实际操作，按照体系标准制定了新的工作标准，最终通过了来检查的专家组的初步审核。

最后，是要处理好与业主以及社会各界的关系，物业项目经理一定要具有亲和力，让业主愿意同你交往，因为感情投入也是开展好物业管理的一个有利因素，在确保规范管理的前提下开展亲情服务，让员工更加真诚地为业主服务，同时，



积极处理好同政府主管部门、公安、消防、社区等各界的关系。支持配合各单位、各部门的工作，才使物业管理水平在社会各界的支持下进一步的提升，最终达到更优质更快捷地为业主服务的目的。

最后在新年即将到来之际，我为大家提前送上祝福，祝大家在新的一年里幸福美满、好事连连，谢谢大家。

## 物业公司客服主管工作总结篇五

在20xx年初步完善的各项规章制度的基础上20xx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了解更加深刻。

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。

在x月份完成了x#区的收楼工作；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终极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。