

最新物业客服员述职报告总结(汇总10篇)

报告，汉语词语，公文的一种格式，是指对上级有所陈请或汇报时所作的口头或书面的陈述。怎样写报告才更能起到其作用呢？报告应该怎么制定呢？下面是小编帮大家整理的最新报告范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

物业客服员述职报告总结篇一

暮雨朝云年暗换，长沟流月去无声，流光如白驹过隙，不觉间来到xx花园xx物业客服部已两年多了。20xx年对于xx物业客服部来说，可以说是继续发展争创优质服务的一年，我们在不断改进完善各项工作的同时，迎来了全新的力量加入我们的团队，打造坚实果敢的团队精神是我们不懈的追求。在这之中，客服部的工作得到了公司领导的关怀和大力支持，各项工作制度不断得到完善和落实，“客户至上，诚信为人，用心做事”的理念在经理的倡导下已经深入人心，融入每一个客服工作人员平常的工作生活之中。新年将至，回顾这一年来的工作，有得有失。现将一年来的个人述职报告如下：

一. 深化落实认识公司各项规章制度和客服助理的岗位职责制度。

在200x年初步完善的各项规章制度的基础上。20xx年根据领导提出“一年打基础，二年上层次，三年创优秀”的指示精神，不断学习和掌握物业管理相关法规、服务收费标准，熟悉小区业主及设施、设备的基本情况。20xx年致力于全心全意提高团队配合协作意识，在公司领导的带领下朝着服务创优的目标不断进发，并取得了广大业主的广泛支持理解和积极地肯定赞扬。

二. 深刻了解掌握园区整体工程基本情况，理论联系实际，积

极参与学习与培训。

自20xx年7月开始交房以来，园区整体一期工程已完工23栋，共计1158户住宅，共60单元。二期工程已完工__栋，共计__户住宅，共__单元。总体上已收楼__栋，办理入住__户，其中具备办理入住条件共__户，未办理入住手续为__户。闲置房屋共计__户，其中空置房__户，样板间10户，工程抵款5户，施工单位办公借用2户，具备办理入住条件未办理入住__户。

自觉接受品质部的培训与考核，掌握客服部基本作业程序，在学习与工作中培养高度的责任感和敬业精神，力争工作认真细致，对业主家维修事项积极与施工单位联系，同时及时反馈回访业主。

三. 落实客服助理岗位职责，及时完成对客户的服务及领导交给的其他工作任务。

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20xx—20xx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。

四、推陈出新不断提升自身素养，提高服务品质。

业主的满意就是物业服务的终极目标，在工作中磨砺塑造自我性格，提升自身心理素质。对于社会工作经验不丰富的我而言，工作中不免遇到各种各样的阻碍和困难，但在领导和同事的帮助和关怀和包容下，尤其是丁经理的悉心教导下，敢于挑战，性格也进一步沉淀下来很多。

工作生活中体会到了细节的重要性。细节因“小”而常被忽视，常使人感到繁琐，无暇以顾。所以更要时刻牢记领导强调的“服务细化，从细节中产生回报与效益”。

20xx年是我不断探索，也是自我追寻的一年，在未来20xx年全新的一年里，我要努力改正过去一年工作中的缺点，不断提升、加强以下几方面：

1. 继续加强学习物业管理的基本条例，了解掌握相关法律法规。
2. 加强文案、表格数据等基本工作技能，熟悉了解相关物业管理案例解析。
3. 进一步改善自我性格，提高工作耐心度，更加注重细节，

加强工作责任心和培养工作积极性。

4. 多与领导、同事沟通学习，取长补短，提升能力，跟上公司前进步伐。

不去想是否能够成功，既然选择了远方便只顾风雨兼程。不管身后会不会袭来寒风冷雨，既然目标是地平线留给世界的只能是背影。启程，才会到达理想和目的地，拼搏，才会获得辉煌的成功，播种，才会有收获。追求，才会品味堂堂正正的人生。振奋自我，在公司领导的带领下，披荆斩棘在新的一年里创造更辉煌的成绩。

述职人□xxx

物业客服员述职报告总结篇二

尊敬的领导：

您好！

时光荏苒，又一年过去，虽没有轰轰烈烈的战果，但也算经历了一段不平凡的考验和磨砺。在工作中因为有了物业领导及同事们的支持与帮助，才能使我在工作中更加的得心应手，也正是因为有了你们的支持和帮助，才能使客服部今年收费比率与同期相比又提高一个新的台阶，在此我向大家表示最衷心的感谢。谢谢给予我工作上支持的领导以及在一起相互信任合作的伙伴。谢谢大家！

客服部的工作情况总结汇报：

培训工作：

1、新进员工培训：

定期进行新进员工岗位培训及现场演练工作，包括仪容仪表，言谈举止，语言沟通技巧，用大客服精神诠释“微笑是最好的服务，礼貌是最好的沟通，行动是最好的解释”。

2、实践培训：

客服部定期进行演练及考试工作，并把服务理念运用到工作中，让标准成为习惯，让服务成为美德。

3、每季度通过短信发送的方式感谢业主对物业工作的支持；

4、在提前接到停电、停水通知时，不仅全园区张贴紧急通知、发送短信，对不满意业主要通过电话/上门/微信告知的方式通知业主，让业主感受到温馨的提醒。

1、制定当年收费方案，责任到人，绩效考核制度。

2、维修资金启动的前期工作。（公共区域外墙漏水、屋面长毛、雨水管、天沟檐、智能维修资金启动前期工作）

3、社文活动的有效开展。

4、不满意业主的继续转化工作。

5、巡检工作的准确有效完成。

物业客服员述职报告总结篇三

时光如梭，不知不觉我在恒大帝景服务中心工作已有一年多了。转眼即将到来，首先提前祝大家元旦快乐，阖家幸福！

在我看来，是短暂而又漫长的一年。短暂的是我还来不及掌握的工作技巧与专业知识，漫长的是要成为一名优秀的客服领班人员，今后还需要学习很多知识。

很多人不了解物业客服工作，认为它很简单、单调、甚至无聊，其实不然，要做一名合格、称职的客服人员，不仅需具备相关的专业知识，掌握一定的工作技巧，并要有高度的自觉性和工作责任心，否则工作上就会出现失误、失职。这也是我在一年多的客服领班工作中经历了各种挑战与磨砺后，才深刻体会到。

下面是我这一年来的主要工作内容。

第一：注重自身修养，提升客服服务质量

在工作中的磨砺塑造了我的性格，提升了自身的心理素质。平时的工作中难免遇到各种各样的阻碍和困难，在各位领导和同事们的帮助下，尤其是在董姐及陈经理的悉心教导下，让我遇到困难时勇于面对，敢于挑战，性格也进一步沉淀下来。记得在咱帝景举办“龙骑侠”的活动中，我主要组织了客服人员的接待及服务工作，当时客服部的人员不足，所有客服人员这一天都没有休息，大家任劳任怨，面带微笑，服务周到。确保了帝景“龙骑侠”的活动顺利进行并顺利完成。也通过这项活动我才深刻体会到物业客服的职业精神和微笑服务的真正含义。

所谓职业精神就是当你在工作岗位时，无论你之前有多辛苦，都应把工作做到位，尽到自己的工作职责。

所谓微笑服务就是当你面对客户时，无论你高兴与否，烦恼与否，都应已工作为重，重客户为重，始终保持微笑，因为你代表的不单是你个人的形象，更是公司的形象。当我看到业主满意的笑容，我也无比欣慰。

第二：注重细节，加强管理，努力学习物业管理知识

工作责任心和培养工作积极性，多与各位领导、同事们沟通学习，取长补短，提升自己各方面能力，跟上公司前进的步

伐。

最后我很幸运能加入到恒大帝景这个可爱而优秀的物业客服团队，恒大的文化理念，贴心管家服务的工作氛围已深刻的感染着我、推动着我，让我可以在工作中学习，在学习中成长，也确定了自己努力的方向。此时此刻，我的最大目标就是力争在新一年工作中挑战自我、超越自我，取得更大的进步。谢谢大家！

物业客服员述职报告总结篇四

尊敬的领导：

您好！

为了在新的一年里更好的扬长避短，克服之前工作中的不足，树立良好的服务口碑□20xx年南部会所将致力于加强规范管理、协调沟通、落实执行。以提高管理服务效能，营造和谐生活环境，配合营销工作为中心计划开展工作。

- 1、在现有工作手册的基础上，根据工作需要不断完善工作手册，落实执行公司下发的iso质量管理体系文件，使每一位员工了解工作规程，达到规范自我、服务业户的目的。
- 2、根据年度培训计划对员工进行定期的业务、技巧、服务意识等方面的培训，通过不断的强化学习，不断提高会所员工水平，尽快带领出一支业务过硬、服务意识强的员工队伍。
- 3、对会所员工自身特点、专长、结合日常工作表现，进行合理评估，合理安排岗位，明确发展方向和目标，对不称职员工坚决撤换。

通过推出更贴心的服务，展示物业服务水准，做到人人都是称职的“形象销售员”，令客户对公司及楼盘增强信心。

- 1、根据销售中心的装修以及布局提出合理化建议，做好服务软包装。
- 2、服务礼仪不漏掉每一个需要注重的细节。
- 3、个人简历服务用语文明、礼貌，统一说词，规范用语。
- 4、通过销售中心以及样板房的服务，展示后期物业服务的水准。重点在于提升物业公司的形象，发掘并展示公司服务的‘优势和亮点。
- 5、对物业的营销推广提供物业管理的卖点，充分介绍物业优势而又避免随意许诺，对客户提出的物业管理问题进行咨询答疑。

积极参加与销售中心开展的业主联谊活动，集中了解业主反馈的信息，在销售中心帮助下，在入住前开展业主需求调查，以求了解业主的年龄结构、文化层次、兴趣爱好及各类服务需求，通过分析，确定管理服务标准及各项服务收费标准，使今后的物业管理服务更加贴近业主。

物业客服员述职报告总结篇五

的带着和关心以及各位同事的主动帮助下，靠自己仔细负责的工作看法，圆满的完成了公司

领导

给予的各项工做。现将工作汇报如下：

- 1、针对客服人员专业学问缺乏，在严格根据客服部年度培训打算进行培训的同时，加强现场培训，通过真实案例实操实练，通过理论与实践让客服人员更深刻的认知专业学问的重要性，在五月份客服部支配人员参与南通总公司组织的客服

专业技能的培训与考核时，荣获全公司其次名的好成绩。

2、梳理现有管理费的收费进度，对未收户数、面积、金额及缘由作统计并制定催收管理费打算，针对收费率低、业主不愿缴纳管理费，客服部制定各楼栋助理依据各自区域按时上门、电话催缴的催缴打算。五、六月份依据制定的催缴打算进行管理费催缴工作，并对业主不愿缴纳管理费缘由进行统计，依据业主提出的各类问题，找出问题的根源并处理，已取得良好效果。五月份上门收缴管理费197109元，六月份上门收缴管理费71409元。七月份对管理费一年以上未交的业主发催缴函，对已交付区域未收房的业主发催收函，共发出催收信件246封，至月底已有30户交纳物管费44138元。

3、完成6月的1.7期及8月的1.6期交收楼活动，入伙600多户。针对交房期间的遗留问题主动与地产工程、施工单位沟通跟进，准时的完成遗留问题的处理，极大程度上避开因施工遗留问题导致的业主投诉及满足度下降。

4、对客服部台账进行梳理，针对现有台账混乱及部分台账空白现象，从四月份起建立健全的部门台账，对erp数据录入的真实性、精确性等数据进行整改，加强erp录入人员的培训作，erp录入步入常态化。

5、由于小区管理面积较大，针对部分标识标牌的统一制作需要大量的时间的问题，客服部制定张贴临时标识标牌，对现有不统一的标示进行休整，完善各类标示工作。

6、依据“精致塔”要求制定客服部关于“馨风采”、“馨服务”、“馨家园”的提升打算并落实执行，五月份组织开展“温馨五月情感恩母亲节”活动，通过社区活动加深物业与业主的关系，让业主更深层次的了解并接受理解物业。九月份开展的中秋社区活动，培育业主“家是最温馨的.港湾，社区是家的构成”内心认同。取得业主全都好评，并要求以后多举办此类活动。

1、针对销售大厅各项工作与小区存在肯定的差异性，员工对新的工作环境及工作任务不太明确，做好员工之间的动员工作的同时，制定并实施会所服务标准以及各部门具体工作流程，对支配的工作详细落实到相关责任人，要求当天能完成必需当天完成，不能完成的要查出缘由、制定打算，按规定的期限完成，转变懒、散、慢的不良工作习惯，对提高服务意识、有效开展工作起到至关重要的作用。

2、十月份样板间正式对外开放，在此期间完成样板间的全面开荒工作以及销售中心的细致卫生清洁。

3、依据验收标准完成对销售中心、样板间以及配套设施的验收，并对存在的遗留问题要求整改并跟进结果，对修理后的遗漏工程进行复检。

4、针对案场工作要求，对南部会所人员加强员工礼仪礼节及专业技能培训，通过使用玻璃杯、咖啡杯，服务区域摆放香熏，保洁人员使用统一工具盒，秩维规范交通指示，客服供应问茶、续茶服务以及一些小的详情来提升服务质量，表达物业服务亮点。

5、协作房地产销售推广、开盘工作，以销售中心、样板房的使用、业主接待及环境保洁等物业服务工作方面为重心开展服务工作，顺当完成世纪锦城2—8楼的开盘、“魅力锦城、华彩篇章”业主联谊等活动。

回顾以来的工作，诸多方面值得共享和确定，在工作中也存在在很大的缺乏：

1、在物业服务工作上理论学问稍有欠缺，对于客服部以外的其他部门理论学问把握不大娴熟，运用不到位，需要加强学习，主动进取，以求进一步提高物业管理水平，提高自身综合素养。

2、对于管理方面的素养，还需要提升，需加强管理学问理论的学习和实际阅历的积累。

3、日常的工作标准虽然达标，但是与“精细美”的服务理念存在肯定差距，需要在服务工作中的细致部分下功夫。

为了在新的一年里更好的扬长避短，克服之前工作中的缺乏，树立良好的服务口碑□20xx年南部会所将致力于加强规范管理、协调沟通、落实执行。以提高管理服务效能，营造和谐生活环境，协作营销工作为中心打算开展工作。

物业客服员述职报告总结篇六

20xx年，xx县局专卖管理工作在市局专卖科和县局党组的正确领导下，认真贯彻全市专卖管理工作会议精神，紧紧围绕“两稳两提升”总体部署，突出重点抓好市场监管、卷烟打假、证件管理、队伍建设四项重点工作和“强基工程”活动开展，有效促进了我县专卖管理工作再上新台阶。至12月底，县局全年共查办涉烟案件171起，查处非法卷烟7184.5条（其中真品卷烟6982.5条、假冒卷烟202条），罚没款1.45万元，新办零售许可证307户，依法办理停歇业、注销104户。较好地履行了上级赋予的职责，促进了辖区卷烟销售工作的有效开展。现将20xx年工作总结如下：

（一）深入开展市场监管工作，规范辖区卷烟经营秩序今年以来，县局党组对专卖管理工作高度重视，集中力量对辖区卷烟市场进行了综合整治，使市场净化率和占有率有了进一步提高。

一是按照市局安排，先后组织开展了“元旦、春节”双节市场整顿统一行动、节后“礼品烟”回收专项整治行动、“雷霆金盾”边界市场集中整治行动、“雷霆天网”专项整治行动、“国庆、中秋”双节市场整治行动和贯穿全年的“防制假转移排查”行动，通过各项活动的有效开展，卷烟市场监

管能力得到明显加强，规范经营情况明显好转。

二是积极参与市局、地方政府组织的服务、宣传活动，巩固专项整治工作的成果。我们先后利用“3.15”消费者权益保护日和“12.4”法制宣传日、预防制假转移宣传排查等活动，大力宣传《烟草专卖法》和《烟草专卖行政处罚程序规定》，期间共计发放宣传资料2000余份，电视台播出宣传片1部，悬挂宣传横幅15副，开展真假烟鉴别宣传2次，举办各类咨询、走访30余次，通过有效的普法宣传，使经营户和消费者对烟草专卖法律法规有了更加深入的了解，为营造良好的执法环境奠定了基础。

（二）强化案件经营意识，创新打假破网新方法今年以来，我们在逐步学习先进兄弟单位优秀经验的前提下，坚持把打假破网作为专卖管理工作的重点，在进一步巩固“有假烟必有网络，有网络必有大要案”、“见人见物见网”和“追主犯追实刑追重刑”的打假破网工作理念基础上，加强协作，主动出击，密切联系公安、工商等执法部门，定期召开专卖管理工作联席会议，建立专卖管理长效机制，形成市场管理合力。

年初，通过我局配合公安部门执法人员不懈努力，终将“20xx.12.30”xx制售假烟案件主犯姜某抓捕归案，经xx县人民法院审理于20xx年10月13日被告人姜某因犯生产、销售伪劣产品罪，被判处有期徒刑两年，并处罚金14万元，为该案圆满画上了句号。

同时于20xx年，在公安部门的大力配合下，我局全年查处无证运输案件3起（其中涉案金额20万元案件1起，涉案金额50万元以上案件1起），查获卷烟3408条，案值77.56万元，通过这几起案件的查办，填补了我局近年来大要案的空白，也为我局今后办理此类案件积累了经验。

（三）坚持依法行政，严格规范行政许可工作

20xx年全年共受理新办零售许可证307户，办理停歇业、注销104户。截止12月底□xx县局持证卷烟零售商户共1868户，持证户占全县人口比例达到3.97%。为进一步加强证件管理，不断提高依法行政工作的能力和水平□20xx年，我局采取多种措施进一步规范和加强烟草专卖零售许可证管理，具体做法是：

一是严管无证经营。通过组织客户经理、专卖管理人员对辖区烟草专卖零售许可证进行全面排查，对停、歇业、转让客户进行核实登记，依法依规做好烟草专卖零售许可证的核发、延续、停歇业、注销等工作。全年共清理虚拟户104户，进一步强化了零售许可证后续管理。

二是严格审核把关。在受理商户申请过程中严格进行材料把关，在审查审核材料过程中严格进行实地勘查，对提交申请材料内容不实的，不予受理。材料受理、实地审查人员实行责任追究制，保证零售证件发放质量，对符合办证条件的商户，全年共办理零售许可证307分，实现了专卖部门主动上门受理申请、收集材料，办结后及时送证上门的服务，切实提高了办事实效。

三是严肃动态管理。专卖部门在日常监管中，对零售商户是否持证、亮证经营，证照、法人、经营地址是否相符等问题进行现场纠正。同时，对停、歇业商户及时办理注销或变更登记手续，有效维护许可证的严肃性，进一步夯实了专卖工作基础。

(四)加强队伍建设，提高专卖人员业务素质队伍是一切工作的基础，只有基础牢固，工作才能有序运行□20xx年，我们立足工作实际，优化组合，强化管理，力求达到有效提升专卖队伍素质的目的。

一是组织全体专卖人员认真开展学习培训。按照年初制定的学习计划，适时组织全体专卖人员进行学习，有效提高了专

卖管理人员业务素质和综合水平。

二是组织专卖人员参加省局的各类培训，今年，县局有2名同志参加了专卖管理岗位技能鉴定，有1人通过了鉴定并获得证书（全市参加鉴定50余人，仅3人通过）。

另外，我们还规定了每月举行2次专销例会、每周举行队部例会，通过灵活多样的学习形式抓好专卖队伍的业务素质，积极树立推行依法行政、文明执法、敬业奉献的烟草专卖管理理念。

（五）着眼五双十率，扎实开展“强基工程”按照全市“强基工程”的统一安排部署，我局自20xx年4月15日动员部署以来，严格按照市局要求，深入开展此项专题活动。

一是高度重视专销基层人员下沉。自强基工程活动开展以来，我局积极筹备基层队部建设，首先是高标准完善了安棚队部的软硬件建设，其次是新建了月河、平氏两个队部，超出原有规划的4个队部，使县局现有队部达到了5个，截至目前已实现了农村队部专销人员“双下沉”。

二是进一步完善考核机制。6月初，我局“强基办”根据市局考核细则，结合xx实际，研究制定了xx县局“强基工程”专销考核细则，在绩效考核之外每月拿出两万元作为强基活动开展专项基金，对强基目标完成的好、基础工作突出的队部和个人进行奖励，进一步调动了全员积极性。

（一）卷烟打假方面

一是加大宣传力度，广开案源信息。通过多种形式向广大零售商户、消费者宣传烟草专卖法律法规及防制假转移政策。同时，加快“四所联动”和线人队伍建设，以“12313”举报投诉为电话依托，扩大和提高情报网络队伍建设的规模和质量，积极发展区域内外举报线人，形成相对固定的线人队伍，

充分发挥线人的作用，获取涉烟违法案件线索，为卷烟打假工作提供信息支撑。

二是加强部门、区域协作，完善工作机制。加强与公安等部门协调配合，定期召开联席会议，研究情报线索，对重大案件及时协调，指导侦查，确保证据收集合法有效，充分发挥联合办案的强大威力。同时，与周边县、市烟草部门建立区域协作制度，本着“信息互通、工作互动、打假互助、优势互补”的原则，广泛开展区域间联合执法办案工作，联查联动，切实抓好集中路查和串案并案等具体工作，打破原有的案件查处区域壁垒，以区域协作为着力点，牢固树立案件经营意识，上追下查，追根溯源，确保卷烟打假实现质的提升。

三是强化案件经营，提高打假工作水平。认真总结案件侦破的成功经验，积极构建跨区域办案协作机制、毗邻区域打假联动机制。强化案件经营意识，充分挖掘和利用线索，拓展打击的深度和广度，加大制假贩假源头打假的力度，加大对主犯的抓捕力度。以摧毁假烟网络为目标，向下查找经营者、分销商、储运者，向上查找制假源头。

(二) 市场监管方面

坚持树立打牢基础的思想，突出对违法经营户、农村边界市场、高档卷烟经营场所以及无证经营户的监管，扎实做好市场净化工作。

一是利用多种形式，加大宣传力度，营造诚信经营的良好氛围，提高零售户的守法意识；二是切实加强零售户的管理监督，对一般违法商户实行“双停”，保护守法经营，打击违法经营。三是继续推进“apcd”工作法，认真开展日常巡查工作，通过专卖管理信息化设备运用，提高巡查实效性。

(三) 证件管理方面

三是抓精。全力打造“环节最简、时间最短、服务最优、效率最高”的行政许可新形象，积极推广商户自主“网上办证”，强化自律促进规范，塑造廉政文明窗口新形象；坚持将管理与服务相结合，灵活开展“个性化”服务。

(四) 队伍建设方面

一是加强教育培训，特别是法律法规的应知应会学习，要通过开展法规学习、组织检查测试等形式，促进专卖人员学法用法，进而提高依法行政水平；二是开展岗位练兵，通过台帐整理、案卷制作、真假烟鉴别、案件检查等系列活动，提高工作质量，促进内部管理规范达标；三是加强制度建设，切实发挥制度对队伍建设的保障作用。落实岗位责任、层级负责制，完善考核机制，使考核机制与制度管理有机结合，实现调动专卖人员积极性，提高工作效率和执法水平。

(五) 深化“强基工程”开展

开展“强基工程”，是市局（公司）党组深入调研、认真总结、着眼大局、立足长远出台的一项重要工程。20xx年我们要继续深入抓好此项工作。

一是完善保障措施，确保人员下沉到位。继续深化“强基工程”推进实施，进一步完善五个队部的办公、生活设施，确保基层稽查中队、专卖稽查队员、客户经理下沉到位，工作在基层，吃住在基层，落实队部专销例会制度，强化内务管理，统一着装，营造规范有序的工作氛围，实现阵地前移，对农村市场实现“全覆盖”。

二是严格落实考核方案，提升“强基工程”实效。进一步细化“强基工程”目标任务，将目标任务按进度纳入年度目标绩效考核体系，与此同时，加大督促检查和跟踪落实力度，强化考核结果运用，落实奖惩并进行公示，确保“强基工程”有序运转。

物业客服员述职报告总结篇七

□

您好！

随着新年的临近，我们在20xx年的工作任务也总算是告一段落了！反思一下过去的一年来，我作为xx公司物业的一名前台客服，在工作中最主要任务就是为接待好业主，并满足业主们在物业方面的需求和咨询。

，我也越是能发现这一点。以下是我对今年的工作

总结

□

对于今年来的工作，我感到工作上有很多的进步和收获！尤其是在于小区的业主们熟悉了之后，业主们在于我的交流中也越来越不用拘束着，不仅能在工作中给我提出更多的意见，对于小区中一些细节上的物业问题，我也能从和他们的对话中了解，并积极的进行改进。

此外，因为在工作中努力，业主们越来越满意我们的服务态度以及质量，在物业费的收取上也变的更加轻松！

□

1、容易在工作中马虎！

还记的在一次工作中，业主才刚刚说了自己的问题，但我在那表单的时候却想着其他的事情，一时间，竟没听清楚！当时看着业主有些怒气的表情，我也很紧张，好在业主也并没有深究。但这件事情，却深深的暴露了我在工作上不能一心

多用的’问题。也正因为如此，我必须在今后的工作中更加专心一志，积极的完成自己眼前的任务！

2、交流和服务能力还的不够出色！

工作中，虽然有时候也的会遇上很难照顾的业主，但毕竟作为一名服务人员，我只能去完善自己，而不能去挑选业主。为此，针对这一年来业主们对我工作中的问题指出，我还要多加反思和改进，提升自我的服务和接待能力。

在今后的工作上，我主要目标还是要放在自己的基础能力的提升上，提高自身的服务和沟通能力，并加强学习，在工作中以热情和积极的态度去服务好每一位业主，努力展现我们xx物业的服务态度！

此致

敬礼

述职人□xxx

20xx年xx月xx日

物业客服人员述职报告总结篇八

周而复始，万象更新，转眼间中南物业在新的历程中匆忙而紧张的跨过了，回顾自己9个多月来的工作历程，收获及感悟颇多，从3月进入公司以来，在公司各级领导的带领和关怀以及各位同事的积极协助下，凭着自己认真负责的工作态度，圆满的完成了公司领导赋予的各项工作。现将工作汇报如下：

1、针对客服人员专业知识不足，在严格按照客服部年度培训计划进行培训的同时，加强现场培训，通过真实案例实操实练，通过理论与实践让客服人员更深刻的认知专业知识的重

要性，在五月份客服部安排人员参加南通总公司组织的客服专业技能的培训与考核时，荣获全公司第二名的好成绩。

2、梳理现有管理费的收费进度，对未收户数、面积、金额及原因作统计并制定催收管理费计划，针对收费率低、业主不愿缴纳管理费，客服部制定各楼栋助理根据各自区域按时上门、电话催缴的催缴计划。五、六月份根据制定的催缴计划进行管理费催缴工作，并对业主不愿缴纳管理费原因进行统计，根据业主提出的各类问题，找出问题的根源并处理，已取得良好效果。五月份上门收缴管理费197109元，六月份上门收缴管理费71409元。七月份对管理费一年以上未交的业主发催缴函，对已交付区域未收房的业主发催收函，共发出催收信件246封，至月底已有30户交纳物管费44138元。

3、完成6月的1.7期及8月的1.6期交收楼活动，入伙600多户。针对交房期间的遗留问题积极与地产工程、施工单位沟通跟进，及时的完成遗留问题的处理，极大程度上避免因施工遗留问题导致的业主投诉及满意度下降。

4、对客服部台账进行梳理，针对现有台账混乱及部分台账空白现象，从四月份起建立健全的部门台账，对erp数据录入的真实性、准确性等数据进行整改，加强erp录入人员的培训作，erp录入步入常态化。

5、由于小区管理面积较大，针对部分标识标牌的统一制作需要大量的时间的问题，客服部制定张贴临时标识标牌，对现有不统一的标示进行修整，完善各类标示工作。

6、根据“精致塔”要求制定客服部关于“馨风采”、“馨服务”、“馨家园”的提升计划并落实执行，五月份组织开展“温馨五月情感恩母亲节”活动，通过社区活动加深物业与业主的关系，让业主更深层次的了解并接受理解物业。九月份开展的中秋社区活动，培养业主“家是最温馨的港湾，社区是家的构成”内心认同。取得业主一致好评，并要求以

后多举办此类活动。

1、针对销售大厅各项工作与小区存在一定的差异性，员工对新的`工作环境及工作任务不太明确，做好员工之间的动员工作的同时，制定并实施会所服务标准以及各部门详细工作流程，对安排的工作具体落实到相关责任人，要求当天能完成必须当天完成，不能完成的要查出原因、制定计划，按规定的期限完成，改变懒、散、慢的不良工作习惯，对提高服务意识、有效开展工作起到至关重要的作用。

2、十月份样板间正式对外开放，在此期间完成样板间的全面开荒工作以及销售中心的细致卫生清洁。

3、根据验收标准完成对销售中心、样板间以及配套设施的验收，并对存在的遗留问题要求整改并跟进结果，对维修后的遗漏工程进行复检。

4、针对案场工作要求，对南部会所人员加强员工礼仪礼节及专业技能培训，通过使用玻璃杯、咖啡杯，服务区域摆放香薰，保洁人员使用统一工具箱，秩维规范交通指示，客服提供问茶、续茶服务以及一些小的细节来提升服务质量，体现物业服务亮点。

5、配合房地产销售推广、开盘工作，以销售中心、样板房的使用、业主接待及环境保洁等物业服务工作方面为重心开展服务工作，顺利完成世纪锦城2—8楼的开盘、“魅力锦城、华彩篇章”业主联谊等活动。

回顾以来的工作，诸多方面值得分享和肯定，在工作中也存在在很大的不足：

1、在物业服务工作上理论知识稍有欠缺，对于客服部以外的其他部门理论知识掌握不大熟练，运用不到位，需要加强学习，积极进取，以求进一步提高物业管理水平，提高自身综

合素质。

2、对于管理方面的素养，还需要提升，需加强管理知识理论的学习和实际经验的积累。

3、日常的工作标准虽然达标，但是与“精细美”的服务理念存在一定差距，需要在服务工作中的细致部分下功夫。为了在新的一年里更好的扬长避短，克服之前工作中的不足，树立良好的服务口碑□20xx年南部会所将致力于加强规范管理、协调沟通、落实执行。以提高管理服务效能，营造和谐生活环境，配合营销工作为中心计划开展工作。

1、在现有工作手册的基础上，根据工作需要不断完善工作手册，落实执行公司下发的iso质量管理体系文件，使每一位员工了解工作规程，达到规范自我、服务业户的目的。

2、根据年度培训计划对员工进行定期的业务、技巧、服务意识等方面的培训，通过不断的强化学习，不断提高会所员工水平，尽快带领出一支业务过硬、服务意识强的员工队伍。

3、对会所员工自身特点、专长、结合日常工作表现，进行合理评估，合理安排岗位，明确发展方向和目标，对不称职员工坚决撤换。

通过推出更贴心的服务，展示物业服务水准，做到人人都是称职的“形象销售员”，令客户对公司及楼盘增强信心。

1、根据销售中心的装修以及布局提出合理化建议，做好服务软包装。

2、服务礼仪不漏掉每一个需要注重的细节。

3、服务用语文明、礼貌，统一说词，规范用语。

4、通过销售中心以及样板房的服务，展示后期物业服务的水准。重点在于提升物业公司的形象，发掘并展示公司服务的优势和亮点。

5、对物业的营销推广提供物业管理的卖点，充分介绍物业优势而又避免随意许诺，对客户提出的物业管理问题进行咨询答疑。

积极参加与销售中心开展的业主联谊活动，集中了解业主反馈的信息，在销售中心帮助下，在入住前开展业主需求调查，以求了解业主的年龄结构、文化层次、兴趣爱好及各类服务需求，通过分析，确定管理服务标准及各项服务收费标准，使今后的物业管理服务更加贴近业主。

述职人□xxx

日期□20xx年xx月xx日

物业客服员述职报告总结篇九

尊敬的领导：

您好！

时光如梭，不知不觉我在xx服务中心工作已有一年多了。转眼20xx年即将到来，首先提前祝大家元旦快乐，阖家幸福！

在我看来□20xx年是短暂而又漫长的一年。短暂的是我还来不及掌握的工作技巧与专业知识，漫长的是要成为一名优秀的客服领班人员，今后还需要学习很多知识。

很多人不了解物业客服工作，认为它很简单、单调、甚至无聊，其实不然，要做一名合格、称职的客服人员，不仅需具备相关的专业知识，掌握一定的工作技巧，并要有高度的自

觉性和工作责任心，否则工作上就会出现失误、失职。这也是我在一年多的客服领班工作中经历了各种挑战与磨砺后，才深刻体会到。

下面是我这一年来的主要工作内容。

第一：注重自身修养，提升客服服务质量

在工作中的磨砺塑造了我的性格，提升了自身的心理素质。平时的.工作中难免遇到各种各样的阻碍和困难，在各位领导和同事们的帮助下，尤其是在x经理的悉心教导下，让我遇到困难时勇于面对，敢于挑战，性格也进一步沉淀下来。记得在咱举办“xx”的活动中，我主要组织了客服人员的接待及服务工作，当时客服部的人员不足，所有客服人员这一天都没有休息，大家任劳任怨，面带微笑，服务周到。确保了xx的活动顺利进行并顺利完成。也通过这项活动我才深刻体会到物业客服的职业精神和微笑服务的真正含义。

所谓职业精神就是当你在工作岗位时，无论你之前有多辛苦，都应把工作做到位，尽到自己的工作职责。

所谓微笑服务就是当你面对客户时，无论你高兴与否，烦恼与否，都应已工作为重，重客户为重，始终保持微笑，因为你代表的不是你个人的形象，更是公司的形象。当我看到业主满意的笑容，我也无比欣慰。

第二：注重细节，加强管理，努力学习物业管理知识

我在平时的工作生活中体会到了细节的重要性。细节因其“小”，往往被人所轻视，甚至被忽视，也常常使人感到繁琐，无暇顾及。在xx的工作生活中，我深刻体会到细节疏忽不得，马虎不得，不论是撰写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；细节产

生效益，细节带来成功；加强学习物业管理的基本知识，提高客户服务技巧与心理，完善客服接待流程及礼仪，进一步改善自己的性格，提高对工作耐心度，更加注重细节，加强工作责任心和培养工作积极性，多与各位领导、同事们沟通学习，取长补短，提升自己各方面能力，跟上公司前进的步伐。

最后我很幸运能加入到xx这个可爱而优秀的物业客服团队，恒大的文化理念，贴心管家服务的工作氛围已深刻的感染着我、推动着我，让我可以在工作中学习，在学习中成长，也确定了自己努力的方向。此时此刻，我的最大目标就是力争在新一年工作中挑战自我、超越自我，取得更大的进步。谢谢大家！

物业客服员述职报告总结篇十

的正确指导下，在同事们的鼓励和帮助下，我能够严格要求自己，较好地融入岗位并增强服务意识，

总结

起来收获颇多！分析，从怎样节约时间答疑问题，如何提高回答客户效率，如何给客户

提供

全面的解决

方案

，尽快使工作程序化，系统化，条理化。从而在百尺竿头，更进一步，达到新的层次，进入新境界，开创新

篇

章。为了更好地做好今后的工作，

总结

经验、吸取教训，必将有利于自己的前行。

很多人都写过

总结

，也许听到“

总结

”两个字，很多人都会想到曾经做过多少工作，可是作为一个客服人员，我觉得的时候是要不断的去

总结

你的“情绪”。

说实话，感觉

总结

就象是一个驿站，可以静下心来梳理疲惫的心情，燃烧美好的希望，为下一段行程养精蓄锐。不管客服工作是多么的平凡，但是总能不断地接受各种挑战，不断地去寻找工作的意义和价值，而且总在不断地告诫自己：做自己值得去做的事情，走自己的路，让别人去说吧。

对于一个客服人员来说，做客服工作的感受就象是一个学会了吃辣椒的人，整个过程感受最多的只有一个字：辣。这个“辣”有来自用户的，有来自公司内部其他部门的。如果到有一天你已经习惯了这种味道，不再被这种味道呛得咳嗽

或是摸鼻涕流眼泪的时候就说明你已经是一个非常有经验的老员工了。作为一个专职的客服人员，在工作中，我一直在不断地探索，企图能够找到另外一种味道，能够化解和消融因用户和公司其他部门所产生的这种“辣”味，这就是客服情绪管理。毕竟大多数的人需要对自己的情绪进行管理、控制和调节。

切实有效地咨询和帮助，这是愉快工作的前提之一。然后，在为用户

提供

咨询时首先要认真倾听用户的问题而不是首先就去关注用户的态度，这样才会保持冷静，细细为之分析引导，熄灭用户情绪上的怒火，防止因服务态度问题火上烧油引起用户更大的`投诉。对于公司其他部门产生的矛盾，我们采取的是沟通，向部门

领导

请求协调，实在是沟通不了的就告诫自己：做自己应该做的。

一个人只要用一定的心胸和气魄勇敢面对和承担自己因错误而带来的后果，就没有过不去的关。俗语云：知错能改，善莫大焉。所以没有必要为自己所范下的错误长久的消沉和逃避，“风物长宜放眼量”，于工作于生活，这都是最理性的选择，同时这也是处理与员工关系最好的一种润滑剂，唯有这样，才会消除与同事的隔阂，营造一种轻松的氛围，稳定同事情绪及保持良好的服务态度。

细细回忆工作过程及目前客服中心的整个状态，虽然在我们大家的共同努力下有了较大的变化，但是仍有许多的缺点和不足等着我们去规划和改观。首先在服务质量和服务意识方面离公司与行业的要求还存在很大差距，不管成功与否，我

们都将不断地摸索和尝试。充满激情和活力的团队才能让每一个身处其中的人在“逆水行舟，不进则退”的动力支持中积极地参予着这个团队的建设，希望每个在客服团队的同事能够保持学习的心态，在客服行业中做的更有活力，更具创意和更加从容。