

# 最新物业客服前台的工作内容 物业客服前台工作心得(实用10篇)

范文为教学中作为模范的文章，也常常用来指写作的模板。常常用于文秘写作的参考，也可以作为演讲材料编写前的参考。范文书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇范文呢？下面是小编帮大家整理的优质范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

## 物业客服前台的工作内容篇一

自从我20\_\_年x月加入\_\_物业管理有限公司，成为一名客服前台，在领导的带领下，我自觉认真学习，努力提高自己的工作能力，至今已有x个月的时间，这x个月的工作和学习，让我有了很大的进步，学习了一些自己以前从未知道和不懂的知识，同时在具体的工作中如何运用自己的专业知识和优秀领导给予指导，让我丰富了自己的工作经验，使我感到有所提升，经过这段时间的工作，也有一些心得体会，现将我的工作情况总结如下：

在此期间，领导和同事们给予我很大的帮助，让我掌握了基本的物业管理知识，学会了如何更好地与他人沟通，如何更好地处理工作中遇到的问题，学习了一些如何处理业主投诉的方法，对我今后的工作打下了坚实的基础。

在这段时间的工作中，我深深地感到物业工作的重要性，尤其是物业客服前台的工作，要时刻关注业主的物业费缴纳情况，及时了解他们的需求，为他们提供更好的服务，这是我们的职责和义务。

在此期间，我也发现了自己的不足之处，比如处理问题不够果断，处理问题不够冷静，缺乏自我反省和自我批评的精神，因此我常常向领导和同事们请教，他们也很乐意地帮助我，

让我在工作中不断成长，不断进步。

在今后的工作中，我将继续努力，克服自己的不足，更好地为业主服务，努力提高物业服务水平，让业主真正感受到我们的真诚和关心，让我们的物业工作更加完美。

总之，在这段时间的工作中，我收获了很多，也发现了自己的不足之处，我将继续努力，不断学习，不断提高自己的工作能力，为物业工作做出更大的贡献。

## 物业客服前台的工作内容篇二

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、总结中逐渐成熟，并且取得了一定的成绩。

自xx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:

### **物业客服前台的工作内容篇三**

以下是一份物业客服前台工作心得,供您参考:

时间一晃而过，转瞬间，我们已经与客服部走过了整整一个年头，不过我很清楚，这不过是我今后工作的一个开始。作为客服部的一员，我深感荣幸和自豪。在此，我对这一年来客服部所有同事的帮助和支持致以诚挚的感谢，也对客服部一年的成长和进步致以崇高的敬意。

在这一年里，我不仅学习到了很多专业知识和沟通技巧，还深刻体会到了客服工作的艰辛和不易。通过电话、邮件、微信等方式，我们不断地向业主传递着我们的服务理念和相关信息，时刻关注着业主的需求和反馈，尽最大的努力解决业主的问题和困扰。

在工作中，我遇到了很多困难和挑战。有时候，面对业主的投诉和不满，我需要耐心地倾听和理解，并适当地向他们解释和推荐。有时候，面对时间和效率的压力，我需要保持冷静和镇定，并尽快处理和解决。但是，我始终坚信，只有真诚、热情、耐心地对待每一位业主，才能赢得他们的信任和支持，才能让我们的服务更加完美和卓越。

通过这一年的工作，我深刻认识到了自己的不足和需要改进的地方。首先，我需要更加努力地学习和掌握专业知识，以便更好地为业主服务。其次，我需要更加注重自己的沟通和表达能力，以便更好地与业主进行交流和沟通。最后，我需要更加注重自己的团队协作和组织能力，以便更好地为团队贡献自己的力量。

在今后的工作中，我将继续努力学习和提高自己的专业素养和沟通技巧，积极参与到团队中去，为公司的成长和发展贡献自己的力量。同时，我也将以此为契机，更好地理解业主的需求和反馈，不断完善自己的服务态度和专业能力，为公司赢得更多的信任和支持。

总之，我相信，在所有同事的共同努力下，我们的客服部将不断成长和进步，为公司的发展和业主的满意做出更加卓越

的贡献。

## 物业客服前台的工作内容篇四

忙碌的20xxxx年即将过去。回首一年来的工作，感慨颇深。这一年来我在公司各级领导的关心和支持下、在服务中心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。

### 一、提高服务质量，规范管家服务。

自20xxxx年xx月推出“一对一管家式服务”来，在日常工作中无论遇到任何问题，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，在“一对一管家式服务”落实的同时，还参加公司组织的各类培训。主要针对《客户大使服务规范》、《交房接待人员服务规范用语》、《仪态礼仪》、《谈吐礼仪》、《送客礼仪》、《接听礼仪》、〈举止行为〉、等进行培训。培训后还进行了现场模拟和日检查的形式进行考核，如“微笑、问候、规范”等。我们根据平时成绩到月底进行奖惩，使我的服务水平有了较大的提高，得到了业主的认可。

### 二、规范服务流程，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。在对小区的日常管理中，我们严格控制、加强巡视，发现小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，及时制止并给出合理化建议，并且同公司的相关部门进行沟通，制定了相应的整改措施，如私搭乱建佛堂、露台搭建阳光房等，一经发现我们马上发

整改通知书，令其立即整改。

### 三、加强培训、提高业务水平

专业知识对于搞物业管理者来说很重要。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，所以公司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：

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，以便我们帮助业主解决这方面问题。前台服务人员必须站立服务，无论是公司领导还是业主见面时都要说“你好”，这样，即提升了客服的形象，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。

## 物业客服前台的工作内容篇五

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。七、执行新自来水的水费收费标准,及时调整水价。

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2.8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。

扩展阅读:

年终总结六要点:

一、要充分认识到总结的要义。总结是最好的老师,没有总结就没有进步,总结是一面镜子,通过总结可以全面地对自己的成绩与教训、长处与不足、困难与机遇进行客观评判,为下一步工作理清思路,明确目标,制订措施,提供参考和保障。所以总结不仅仅是给领导看的,更是对自己进行全方位的剖析,使自己更加认识自己,发挥优点,弥补不足,不断提高。为此,必须认识到总结的重要意义。当然各级领导也要重视总结的重要性,要让下属广开言道,言无不尽,言者无罪,实事求是,客观认真地总结。

二、工作的回顾,对工作的完成情况进行总结,全面总结成绩:各项计划完成了多少、销售指标(销量、销售额、回款、利润)完成情况、与同期相比各项任务是否有增长、产品结构是否得到优化、渠道建设和客户关系是否得到加强、经销商的素质是否得到提高、经销商与消费者对品牌的满意度和忠诚度是否得到提升、竞争对手衰退了没有、如果作为团队领导还要总结团队建设、培训学习等方面的内容。

三、分析取得成绩的原因。没有人会随随便便成功,每一个成功的后面都是付出的艰辛努力。认真分析取得成绩的原因,

总结经验，并使之得以传承，是实现工作业绩持续提升的前提和基础。成绩固然要全面总结，原因更要认真客观分析：

1、成绩的取得客观因素分析：行业宏观环境的势利性、竞争对手失误所造成的机会、公司所给予的资源支持程度、团队领导在具体方面的指导、同事的帮助。

2、成绩取得的主观因素分析：自己对年度目标任务的认识和分解、自己对市场的前瞻性认识、自己的困难的挑战意识、自己自我学习素质提升、解决问题能力提升、自己对市场变化的反应能力。

四、分析导致工作目标没有达成的失误和问题。人贵有自知之明，年度总结并不是要总结得形势一片大好，必须认真客观地分析在工作中的失误和存在的问题。通过分析问题，查找原因，认识不足，不断改进和提高，实现工作质量的持续提高。来反思自己为什么没有进步。

一般来说工作中往往会存在以下的失误和问题：

1、主观认识不足，思路不够高度重视。

2、自身没有远大理想与目标，对自己不能严格要求，对下属和自己过于放任。

3、计划制订得不合理，脱离客观实际。

4、对计划的分解不到位，执行和过程监控不到位。

5、对竞争对手的跟踪分析不深入，市场反应速度滞后。

6、产品结构、价格策略、促销组合、渠道建设、品牌传播计划不合理、执行不到位。

7、团队管理能力差、个体成员素质差，不能胜任工作的要求。

8、来自于竞争对手的强大压力，使自身的优势不能突显。

五、对当前形势的展望与分析。总结不仅要回顾过去，还要展望未来。要对当前的形势现状与未来的发展进行客观深入的分析：

1、外界宏观与微观环境分析：行业发展现状与发展、竞争对手现状与动向预测、区域市场现状与发展、渠道组织与关系现状、消费者的满意度和忠诚度总体评价。

2、内部环境分析。企业的战略正确性和明晰性、企业在产品、价格、促销、品牌等资源方面的匹配程度。

3、自身现状分析。自身的目标与定位、工作思路和理念、个人素质方面的优势与差距。

通过对现状与未来的客观分析，能够更加清楚所面临的困难和机遇。从而对困难有清醒的认识和深刻的分析，找到解决困难的方法，对机遇有较强的洞察力，及早做好抢抓机遇的各项准备。

六、下一年度工作计划与安排。总结上年工作当然是年度总结的重点，但更好的筹划和安排下年工作才是总结的目的，所以下一年度工作计划和安排同等重要。

1、明确工作的主要思路。战略决定命运，思路决定出路，良好的业绩必须要有清楚正确的思路的支撑。否则人就变成了无头苍蝇，偏离了方向和轨道，就会越走越远。

2、新一年度工作的具体目标：销量目标、回款目标、利润目标、渠道建设目标、区域市场发展目标、团队建设目标、学习培训目标。

3、完成计划的具体方法：团队整体素质与协作能力的提升、

资源需要和保障措施、目标任务的分解、渠道的开发与管理、产品结构的调整与优化、市场秩序的规范管理、客户关系管理与加强、品牌策略创新与高效传播。

## 物业客服前台的工作内容篇六

忙碌的20xx年上半年即将过去。回首客务部半年来的工作,感慨颇深。这半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xx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半年。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\*\*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。七、执行新自来水的水费收费标准,及时调整水价。

在今年7月份全市自来水进行统一价格调整,园区内2000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2.8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%。

xx年下半年,随着我们服务质量的不断提高,小区配套设施的逐步完善\*\*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下半年,共同努力为\*\*\*物业公司谱写崭新辉煌的一页!

一、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2015年收费率。

- 二、继续规范各项工作流程,认真贯彻执行各岗位的岗位职责
- 三、推行《员工待客基本行为准则》,提高员工素质及服务水平。
- 四、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。
- 五、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。
- 六、完成xx阳台维修工作

## 物业客服前台的工作内容篇七

忙碌的20xx年即将过去。回首一年来的工作,感慨颇深。这一年来我在公司各级领导的关心和支持下、在服务中心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20xx年xx月推出“一对一管家式服务”来,在日常工作中无论遇到任何问题,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,在“一对一管家式服务”落实的同时,还参加公司组织的各类培训。主要针对《客户大使服务规范》、《交房接待人员服务规范用语》、《仪态礼仪》、《谈吐礼仪》、《送客礼仪》、《接听礼仪》、〈举止行为〉、等进行培训。培训后还进行了现场模拟和日检查的形式进行考核,如“微笑、问候、规范”等。我们根据平时成绩到月底进行奖惩,使我的服务水平有了较大的提高,得到了业主的认可。

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。在对小区的日常管理中，我们严格控制、加强巡视，发现小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，及时制止并给出合理化建议，并且同公司的相关部门进行沟通，制定了相应的整改措施，如私搭乱建佛堂、露台搭建阳光房等，一经发现我们马上发整改通知书，令其立即整改。

专业知识对于搞物业管理者来说很重要。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，所以公司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：

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，以便我们帮助业主解决这方面问题。前台服务人员必须站立服务，无论是公司领导还是业主见面时都要说“你好”，这样，即提升了客服的形象，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。

## 物业客服前台的工作内容篇八

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。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。

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。前台是与业主打交道最直接的部门，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：

2、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。主要是结合《物业管理条例》、《物业管理企业收费管理办法》等法规、学习相关法律知识，从法律上解决实际当中遇到的问题。

丰富社区文化物业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。我们前台员工在今年策划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，我们克服困难、广开思路，合理利用园区的资源有偿收费开展活动。

根据计划安排□20xx年x月开始进行满意度调查工作，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。

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，我们前台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xx物业公司谱写崭新辉煌的一页！

## 物业客服前台的工作内容篇九

根据公司在新一年度的战略目标及工作部署，xx区在20xx年工作计划将紧紧围绕\_服务质量提升年\_来开展工作，主要工作计划有：

在原有基础上修定各部门工作手册，规范工作流程，按工作制度严格执行，加大制度的执行力度，让管理工作有据可依。并规范管理，健全各式档案，将以规范表格记录为工作重点，做到全面、详实有据可查。

以绩效考核指标为标准，实行目标管理责任制，明确各级工作职责，责任到人，通过检查、考核，真正做到奖勤罚懒，提高员工的工作热情，促进工作有效完成。

根据公司培训方针，制定培训计划，提高服务意识、业务水平。有针对性的开展岗位素质教育，促进员工爱岗敬业，服务意识等综合素质的提高。对员工从服务意识、礼仪礼貌、业务知识、应对能力、沟通能力、自律性等方面反复加强培训，并在实际工作中检查落实，提高管理服务水平和服务质量，提高员工队伍的综合素质，为公司发展储备人力资源。

从制度规范入手，责任到人，并规范监督执行，结合绩效考核加强队伍建设，加大对小区住户安防知识的宣传力度，打开联防共治的局面。

以制度规范日常工作管理，完善小区楼宇、消防、公共设施设备的维保，让住户满意，大力开展家政清洁、花园养护、水电维修等有偿服务，在给业主提供优质服务。

六、根据公司年度统筹计划，开展社区文化活动，创建和谐社区

根据年度工作计划，近阶段的工作重点是：

- 1、根据营运中心下发的《设备/设施规范管理制度》、《电梯安全管理程序》、《工作计划管理制度》等制度规范，严格执行，逐项整改完善，按实施日期落实到位。
- 2、根据《绩效考核制度》中日常工作考核标准组织各部门员工培训学习，明确岗位工作要求。
- 3、拟定车辆临停收费可行性方案。
- 4、配合运营中心\_温馨社区生活剪影\_等社区文化活动的开展，组织相关部门做好准备工作。
- 5、按部门计划完成当月培训工作。

20xx年xx区将以务实的工作态度，以公司的整体工作方针为方向，保质保量完成各项工作任务及考核指标，在服务质量提升年中创出佳绩。

## 物业客服前台的工作内容篇十

转眼来新福已两月有余，在这里工作的点点滴滴对我来说是历历在目。从开始的什么都不懂到现在可以自己独自处理一些突发事件，对我来说真的不是一件易事！

来这里的前期因为不能很好的理解前台工作，以至于在工作做总是犯错，总是有很多问题；有问题不是错，错的是自己不会分析问题！时间在一天天过去，从开始的不知道做什么到现在的主动去做事，以及给别人找事做，这是我自己的进步，也是我人生路上的进步吧！来这里对我来说是对的，人生面临很多选择，如何做一个正确的选择，其实你只需要明白自己此番是为了得到什么，新福给了锻炼自己口才的机会以及让我明白如何很好的和别人沟通。在这里工作期间我知道了收房需要办理哪些手续，在收房过程中需要注意些什么，这都是一种学习！前台接待员其实是很锻炼人的，对我这个比较粗

心大意的人来说真的是得到了很好锻炼，虽然前台的表格归档还存在着很多问题，可是跟之前的我相比已经有了很大进步，我要追求更好，做出更好的结果，这也是公司所需要我们新福所有员工做到的！

我们主管总是跟我们说，我们上班并不是说我们要得到多少钱，而是要在工作中找到归宿感找到荣誉感！

来这里的两个星期开始主管要求我们开始催物业费，一次偶然的机会认识了一位二栋的业主，他一直在问我关于办理房产证的事，在工作中我时刻记着我现在的每一次行动都是在为我以后的工作做准备，虽然当初我对办理房产证也不是很清楚，可是我还是不厌其烦的帮他问了很多地方，尽量让她更多地了解办房产证的知识！后来她来我们这里一下子交了三年的物业费，尽管只有5000多元，而且交物业费是天经地义的，可是我依然觉得这是对我工作的一种肯定，在这里我们找到了荣誉感！

以上是我在新福这段时间所学习到的，出来工作不能只为了学习，还需要为公司创造价值，虽然本人与20xx年5月14日来到新福服务中心，为进一步提高自身素质和业务水平，本人自愿承诺以下几点：

1. 按公司要求穿工作服，工作服整洁，上班佩戴工作牌。
2. 接听业主来电时，铃声3声以内，拿起电话，清晰报道：“您好，这里是新福物业，请问您有什么事吗”认真倾听对方的电话事由，如有事相告或相求时，逐条记录下来，并尽量详细答复，通话完毕时，语气平和的跟业主说：“谢谢，再见！”
3. 拨打业主电话时，当电话接听后，主动向对方致以问候，“您好，这里是新福物业”，使用敬语，确认其房号、通话人姓名后，将要做的事交待清楚，通话完毕时说：“谢

谢，再见”。

4. 当业主到服务中心求助或投诉，进门口时，主动起立，以微笑来迎接业主，问好：“您好，请问您有什么事情吗”认真、耐心地聆听业主所提及的问题，并对其做到完整登记，无遗漏，及时协调处理，确保回访率100%，业主告辞时，主动起身，并说：您慢走，欢迎再来！”

5. 做好钥匙的进出借用的登记，做好区域内资料的建立、更新、管理，做到登记完善、准确、无遗漏。

6. 能熟练办理入伙、装修等手续，并做好登记工作。

## 工作感想

转眼间我来xx物业公司工作已经一个半月了。这期间在公司领导和同事的悉心指导下，我对物业管理有了一些初步的认识，对前台的工作也已经基本熟悉和了解。

物业前台是与业主打交道最直接最频繁的部门，因此员工素质的高低直接影响着公司形象。刚开始对于客服工作我并不是很了解，于是就简单地认为不过是坐在那里接听电话，处理一些繁琐的日常事项。了解学习之后才知道，我要面对的是形形色色的业主，为他们解决一系列的问题。接待业主，我们要做到热情周到、微笑服务，这样即使业主带着情绪来，也能让他带着满意归。一旦遇上业主投诉，首先不能畏惧，更不能退缩，要有耐心听业主说完，了解其投诉的真正缘由，细心劝解，安抚好业主后第一时间配合处理并做好记录。我坚信每处理好一个投诉就是一种成长。前台的工作虽然琐碎，却不能掉以轻心，要始终牢记工作流程与职责。还记得我第一次跟苏亚娟一起去抄水表，我们一个楼层一个楼层的钻进管道井，丝毫不顾及里面有多热有多脏，为的就是能够准确的记录水表上的数字。因为我知道物业服务工作要有责任心，不能持有多一事不如少一事、事不关己的冷漠态度恍惚地应

付工作，要抱着积极主动为业主解决问题的态度热情的为他人服务。

深刻的认识和理解。对各个部门的职能与操作规程的学习与了解，让我在前台的工作中更加清楚与从容。

总结这段时间的工作和学习，我在处理投诉时还是存在一定的问题。由于缺乏经验和对房屋结构以及一些公用设备设施的不了解，常常业主反映的一些问题不能及时有效的给予帮助并解决，只是一味的做好记录工作，再向领导汇报。但是我相信，随着我不断的学习，不断的积累工作经验，这些问题，我会处理的越来越得心应手。

## 试用期工作总结

弹指一挥间，我的工作试用期已接近尾声。通过这两个月的学习与工作，从中熟悉了公司以及有关工作的基本情况，了解物业公司的重要工作内容与职责，对物业公司的工作有了一个具体的了解。在即将过去的两个月时间里，在公司领导的关心和指导下，在同事们热情帮助下，较快熟悉了公司环境，适应了新的工作岗位，现将我试用期的工作情况简要小结如下：

一、严格遵守公司各项规章制度，认真学习业务知识，履行岗位职责，服从领导安排。做为一名公司的新进员工，了解公司全新的经营理念和管理模式，明确自己的岗位职责。

二、主动学习、尽快适应，迅速熟悉环境，主动、虚心向领导、同事请教、学习，基本掌握了相关的工作内容，工作流程、工作方法，顺利完成领导安排的各项工作。

三、做好前台的门面工作，整理好桌面文件，定时擦拭玻璃桌面保持前台整洁和美观。

四、做好日常快递收发工作，签收快递后迅速送达并做好登记。

五、做好电话的接听工作，回绝推销骚扰电话，重要电话及时为相关部门转接，如无人接听做好登记工作，及时向有关部门或相关人员汇报。

六、严格把关进出人员，非公司人员除有公司人员带领的一律先问清楚来意，礼貌应答，然后电话通知内部相关人员允许进入的才可放行。

七、协助其他部门做好临时交托的各项任务。

除了前台应完成的任务外，同时作为一名客服部的人员我还应该做好的有以下几点：

到处理不了的问题时，要先对客户予以耐心安慰和解释，

稳定客户情绪并及时汇报上级领导处理解决。

二、对于商户的日常维修工作，接到报修电话后登记好报修人的姓名以及电话，以便维修部门跟进，迅速填写好报修单移交给相关部门，待维修完工商户确认以后将维修单编号归档。

三、协助客户部门的其他工作人员完成领导交托的其他工作。

**XXX**