

# 小区物业客服年度工作总结(汇总8篇)

试用期总结是企业为了提高员工的工作效率和素质而进行的一种必要评估工作。在参考他人的学生工作总结范文时，要保持创新精神和独立思考，将其融入到自己的总结中，形成独特的风格和特点。

## 小区物业客服年度工作总结篇一

总结是事后对某一阶段的学习、工作或其完成情况加以回顾和分析的一种书面材料，它能够给人努力工作的动力，因此我们需要回头归纳，写一份总结了。总结怎么写才不会千篇一律呢？以下是小编收集整理的小区物业公司客服部年终工作总结范文，欢迎阅读，希望大家能够喜欢。

我从20xx年6月1日西苑物业正式成立后，接管西苑物业客服部客服领班工作，负责客服组、清洁组、维修组的管理工作。历时7个月，从摸索到熟悉，边做边学，在我前进的每一步中，都得到了公司领导和同事的热情相助，得到了大多数住呢的支持与认可。在这7个月来，我们面对了很多压力，克服了很多困难，但我们却非常愉快和充实。因为我们有一只高素质的队伍，有一群热情、愿奉献的物业管理人。我们扎实工作，勤奋敬业，协调各方，周到服务，完成了各级领导交办的工作任务，具体情况如下：

- 1、管理处员工统一着装，挂牌上岗。
- 2、对住户、客户服务按中心要求规程操作，贯彻礼貌待人、化解矛盾、微笑服务，适时赞美等工作规程。
- 3、员工按时上下班，打考勤，请假需经班组及主管批准。
- 4、员工分工明确，工作内容落实到人，熟知岗位职责、工作

标准、工作规程。

- 1、认真书写各项工作日志，文件、记录清楚。
- 2、建立了清洁、维修日巡检表，落实交班工作记录本。
- 3、客服组每周二下午召开一次周例会，在员工汇报工作的基础上，小结、点评、总结前一阶段完成的工作任务，同时布置新的工作任务，宣传中心例会规定，提出明确要求，及时上报主管，请示工作。
- 4、每月对住户来电来访进行月统计。接待来电来访共计2385件，其中住户咨询155件，意见建议43件，住户投诉69件，公共维修752件，居家维修740件，其它服务26件，表扬23件。
- 5、办理小区id门禁卡4571张，车卡380张，非机动车张。
- 6、建立完善的档案管理制度，对收集各类资料等文件分类归档完整，有检索目录，共计23盒。同时，初步实施了电子化管理，各种公告、通知、报告、物业费、业主信息资料，并同步建立电子档案，可随时调阅。

1、对正在装修的房屋，我们严格按房屋装修规定，督促户主按规定进行装修，装修申请、装修人员实施ab卡的管理，杜绝违章情况的发生。

2、对小区已装修业主发生房屋渗漏等情况，管理处采取几种方式帮助住户排忧解难，一方面打报告由学校集中处理，一方面报校修建中心，一方面积极联系施工单位。针对住户反映的问题，落实维修。

建立维修巡查制度，对公共区域日常设施、设备进行保养维护，及时通知电梯、门禁公司技术人员维保、维修。对小区路灯督促全面检修，供水供电系统及时查验、修缮、排除安

全隐患，对小区公共区域便民晾晒等问题及时打报告学校筹建。

监督指导小区保洁工作，制定标准操作监督流程，落实分区负责制度，定人、定岗、定工作内容，每周定期检查制度，有效地调动其积极性，促进内部和谐竞争，提升小区环境质量。

生活垃圾日产日清，装修垃圾每周一次落实清理。园林绿化工作坚持每月对小区树木进行修剪、补苗、病虫除害、施肥施水等工作。目前树木长势良好，保证小区内的绿化养护质量。

团结合作，共同进步，开展批评与自我批评，打造和谐、文明、团结创新的团队，提升物业服务品质，宣传物业的工作及中心的服务理念，保证畅通的沟通渠道，坚持正确的服务理念（有理也是无理），及时向业主提供安全知识、健康常识，天气预报、温馨提示等。赢得了业主对物业管理工作的理解和支持。

经过7个月的工作，熟悉了基层管理工作流程，基本能够将所学知识与实践相结合，形成了自己的工作方式，也对中心理念有了更深刻的认识。我在工作中越来越感受到以诚待人，以诚处事，从短期看也许会给自己带来一些困扰，但从长远来看，其效果显而易见。无论是对物业领导，对同事还是对住户，诚实本身就是最大的尊重，以诚待人，才能得到真正的理解与支持。“劳酬君子，天道酬勤”。我们的业主群体属于高素质、高素养的知识群体，随着他们对物业管理工作的了解程度加深和关注度的提高，必然要求提高管理上的透明度，使物业管理行为更加规范。因此，诚信决不仅仅是个口号，而是我们发展和生存的前提。

这七个月的工作，也暴躁了自身存在的问题和缺陷，如在设备管理上比较薄弱，与上层沟通上欠缺力度，有待在今后工

作中予以改进和学习。同时，希望能有机会到比较成熟的社区学习，掌握更好的技能，提高自身的专业水平，多与同行进行横向联系。

新的一年，即将到来，决心在岗位上，投入更多的时间，更大的热情，完成上级布置的各项工作，不辜负上级领导的期望。希望我们的团队每一个珍惜在一起的和谐气氛，创造更多的惊喜和超越，更好的发挥团队精神，以“住户无抱怨、服务无缺憾、管理无盲点、工程无隐患”为工作目标，让我们西苑物业随着新年悄然而至的脚步，而潜入我们广大住户的内心而努力、奋斗！“西苑物业，加油！”

## 小区物业客服年度工作总结篇二

岁月如梭，转眼又快迎来了新的一年。在即将过去的xx年里，我在公司领导是同事的关心和热情帮助下，顺利完成了前台接待相应的工作。现在对xx年的工作作出总结。

前台的工作是一个需要有耐心和责任心的岗位，热诚、积极的工作态度很重要。xx年xx月，我开始从事前台接待工作，深知接待人员是展示公司形象的第一人。在工作中，严格按照公司的要求，工装上岗，五官清秀。热情对待每一个来访客户，并热心的指引到相关的办公室。为公司提供了方便，也为客户提供了方便。接电话时，做到耐心听客户的询问，并力所能及的作出相应的解答。

在到xx物业工作前，虽然也有过前台接待的工作经验，但是，还是需要不断学习和努力的。比如综合素质方面，责任心和事业心有待进一步提高，服务观念有待进一步深入。在工作期间，让我学会的如何更好的沟通，如何踏实的积极进取。

基于对前台接待工作的热爱，我会严格要求自己不但要遵守公司的相关工作制度，还要更积极踏实的对待工作。努力提

高工作素质，加强对工作的责任心和事业心。我将进一步更好的展示自己的优点，克服不足，扬长避短。与公司及同事团结一致，为公司创造更好的工作业绩！

物业前台接待工作总结：前台之所以被称之为“前台”，我想，在做好此项工作之前，首先应该对这个职位有个正确的认识，才有可能更好地发挥自己的潜力去做好它，完善它。我觉得前台，不能单从字面上去理解它，认为它只是公司门面，只要外表装饰得漂亮就够了，而忽略了它的内在，这恰恰是最重要的东西。

前台作为公司整体形象的最直观体现，前台人员对来电、来访人员所说的每一句话、做的每一动作都会给对方留下深刻的印象，他们的印象不仅是对前台服务人员的印象，更是对公司整体的印象，所以前台服务人员在工作过程中扮演着相当重要的角色。

通过在前台工作的实习，可有利于新员工对公司内部组织结构的迅速了解，也有利于加强对公司新老客户的认识。作为前台人员，我觉得前台人员在处理这些信息的过程中，要注意多听多想多看，因为只有这样，才能在接收到某一信息时就能迅速地做出反应。比如，在多听上，要注意倾听办公室里是否有同事正在讲电话，当有电话进来找这位同事时，就能迅速的将这一信息传达给对方，针对事情的急缓，做出合理处理；在多想上，要注意联系自己所观察听到的信息，多想想有尺度的去处理来电人员的信息。；在多看上，要时刻注意观察公司内部人员的流动情况等。

大到公司老板、重要客户，小到送水员、清洁工，而针对这些不同客户却只有一种营销方式，那就是直销。因此，在工作过程中，前台人员一定要注意自己的言行举止，因为自己所做的每一细节都代表着公司形象，所以对待每一客户都要认真对待，以同样的热情、周到的服务去为客户服务，让客户对自己、对公司都留下美好而且深刻的印象。

在这一过程中，我觉得同等对待很重要，因为在工作的过程中有很多时候都是很难在第一时间就分清对方的身份，特别是在电话或与来访人员沟通的过程中，所以只有保持用热情积极的态度、周到的服务去对待每一位客户，才能做到尽善尽美，才能让双方都能在沟通中享受到快乐。

## 小区物业客服年度工作总结篇三

伴随着2020年度总结工作的开展，本年度的各项工作到此告一段落。在本年度的工作中，物业客服部在公司领导的关心、指导下，客户服务工作本着："专业、务实、高效"的服务理念，为业主创造"星级酒店式物业管理服务"的宗旨，各项物业管理服务取得了阶段性的工作成效；为客户提供了专业、满意的咨询服务，为销售工作提供良好的服务支持，高标准的完成了楼宇销售时期的物业服务保障工作；针对本年度的实际工作情况，为保障2020年度小区收楼工作及客户服务工作的顺利开展，对2020年度的工作思路及存在不足做出总结分析。

回顾2020年度主要完成以下几项工作：

- 1、做好x月份黄金周期间销售中心对外展示的前期筹备工作。
- 2、对物业现场清洁存在的问题提出整改措施。
- 3、风情游泳池及人工湖的水质处理工作。
- 4、x月份开始接管销售中心样板房的交接工作及日常运行管理工作。
- 5、楼宇开盘销售时期样板房的接待管理、维护、存在问题跟进整改工作。
- 6、季节性台风登陆时样板房的维护、管理、及接待工作。

- 7、参与楼宇销售时期业主座谈会工作，对业主提出的物业问题进行解答及沟通。
- 8、对业主访谈工作中客户提出的物业管理问题进行解释，根据小区管理的实际情况编制统一的解说词。
- 9、销售中心及xx清洁服务标准的督导。
- 10、销售宣传活动的协助配合工作。
- 11、销售中心及xx的物业移交工作的对接、组织。
- 12、" 部落群销售模式 " 服务项目的市场调查工作及物业服务项目的讲解培训。
- 13、小区交楼工作前期的资料编制及物料筹备。
- 14、为开展客户回访而进行的业主资料对接的前期准备工作等。

本部门根据不同时期的工作任务，结合小区的实际情况和市场行情，对小区涉及的物业管理工作的项目积极的协助、配合；在物业礼宾部的调整时期，配合礼宾部执勤、协助做好礼宾员的思想教育工作，取得了较好的稳定效果。

在前期物业管理工作中，由于人员及物料配备相对缺乏，现场实际操作工作较多；根据前期管理工作的特点，主要是以配合相关的服务部门，做好现场的接待、销售活动；同时根据物业的使用、管理情况，针对性的提出整改处理意见，并跟进落实情况；为后期的物业管理、客户服务工作打好铺垫。

针对本年度的物业管理服务的实际情况有以下几点做法：

- 1、根据现场工作实际情况，把握物业不同时段的服务需求

本年度5月份，根据销售工作的推进情况；销售中心物业及小区的园林景观向客户开放，园林景观的亮点 " 人工湖 " 及 " 风情游泳池 " ，正式接待客人参观；为保证水质清澈，物业部根据实际情况，展开了水质管理工作；同时对客户提出的物业管理方面的问题，针对性的做出解释；做法如下：

（1）物业主管领导负责，协调相应的资源，尽最大的能力高标准地完成客户的服务需求。

（2）体现真诚的服务态度；在水质管理初期，现场操作员工缺乏的情况下，物业总监亲力亲为，在人工湖的投药和泳池的吸尘工作中，自己动手圆满的完成工作任务，得到业主和员工的一致好评。

（3）根据水质的情况，请教水质专家，确定处理方案。

（4）提供专业的物业解释，为业主规避物业管理纠纷；在业主访谈会的过程中，记录汇总了客户较为关心的物业管理问题，并上报了业主关心问题的统一解说词，印发成册，避免销售人员重复解释而出现的偏差。

## 2、根据物业现场的实际情况，提出清洁整改方案

由于销售中心现场初期的清洁工作存在较多的问题，造成业主的投诉；为确保清洁工作按标准执行，落实高标准的清洁现场服务。

（1）根据现场情况，制定清洁工作制度及清洁管理周期。

（2）对人工湖及销售中心现场的清洁不合格项目，发出整改通知单。

（3）根据业主要求，制定切合现场实际的清洁服务标准，并督促落实。



### 3、完成销售中心样板房的标准化移交，编制修订了样板房的管理规定

销售中心样板房参观接待前期，未进行物业移交，且存在较多的物业使用问题和工程遗留问题，整体的参观质量不高；为确保较高的参观质量：

(1) 根据销售中心样板房的具体情况，制定合理适用的样板房管理制度。

(2) 对样板房管理员进行样板房管理相关操作知识的培训。

(3) 根据样板房的建筑设计、施工质量、使用功能等方面因素，提出样板房的整改意见。

(4) 跟进样板房在使用的过程中存在的管理服务漏洞，及时的进行沟通协调，确保问题的处理、落实。

(5) 样板房的移交工作前期，项目部对移交细则落实不到位，缺乏标准的移交资料，我部协助处理并制定了标准的移交样板。

### 3、季节性台风登陆时样板房的维护、管理、及接待工作

在xx的夏季x-x月份期间，较多的发生台风的现象，类似与台风□xx□登陆xx的现象，对较多的地区形成危害；在此期间为保障样板房的`正常参观和接待工作，物业部根据实际情况安排值班和守护。

(1) 物业领导高度重视，提前关注、做好预防工作。

(2) 高度的工作责任心，在深夜台风到来的时候，与礼宾员一起用沙袋对样板房的四周进行封闭和堵挡，防止雨水进入样板房。

(3) 对台风过后板房的清洁接待工作进行协调和督促；确保及早开放。

(4) 对台风造成样板房的损坏，及时跟进处理。

#### 4、配合服务部做好销售宣传活动工作

(1) 积极配合销售宣传工作，协调各部门在活动中的工作角色，并制定了"xx开盘工作物业配合服务方案"，取得了良好的作用。

(2) 主动参与维护活动现场，巡查现场的安全、服务工作。

(3) 对物业的活动现场的流程安排提出建议。

#### 5、组织物业接管验收工作，提出验收意见

(1) 根据销售中心及xx的实际情况确定了接管验收方案。

(2) 对接管验收方案进行培训，并提出物业接管问题备忘录。

(3) 积极召开接管验收协调会议，督促接管工作的完成。

#### 6、" 部落群销售模式 " 服务项目的市场调查，及服务项目的讲解培训

根据 " 部落群销售模式 " 的工作计划，对已确定的服务项目进行当地市场的调查工作，确定了服务项目的可行性及质量标准。

(1) 对xx服务市场30多家的服务单位进行了市场调查，完成24家的服务单位洽谈工作，确定了16家服务单位。

(2) 提出市场调查，服务项目的可行性报告。

(3) 根据前期讲解员的基本素质制定培训方案，并实施基础素质培训。

## 7、收楼资料的前期准备工作

根据收楼工作时间的统筹安排，针对收楼前期的使用资料进行整理和审定。

(1) 收楼使用表格的拟定，确定收楼使用的表格。

(2) 收楼使用的《业主高尚生活指南》编制、修订、校审。

(3) 各种日常表格的汇总归类，客户服务中心各种日常工作流程的校审。

(4) 准备业主资料的复印整理，为收楼前期的客户回访工作做好准备。

1、对客的沟通工作由于本年度人员配备较晚，物业服务工作明显处于较为被动的局面。专业细致的酒店式物业服务无法得到体现。

2、销售中心□xx及周边园林的物业移交工作，我方跟催督促甲方整改力度不够，移交周期教长。

3、对外委清洁公司的工作标准及监督力度不够，现场特洁标准不高，甲方意见较大。

在2020年度的工作中，根据物业前期管理的实际情况，物业部认真的履行了：“服务业主，帮助合作方实现最高的市场价值”的服务理念，提出了《□xx近期物业服务工作的建议》等工作方案；在日常工作中发挥了岗位带头模范作用，倾尽全力为客户服务工作及前期收楼工作打好铺垫工作；相信在2021年度会在客户服务工作上更上一个台阶，取得收楼工

作的圆满完成。

## 小区物业客服年度工作总结篇四

总结是对过去一定时期的工作、学习或思想情况进行回顾、分析，并做出客观评价的书面材料，它可以帮助我们总结以往思想，发扬成绩，因此，让我们写一份总结吧。如何把总结做到重点突出呢？以下是小编精心整理的公司物业客服职员年终工作总结，仅供参考，希望能够帮助到大家。

时光如梭，不知不觉中来绿城青竹园服务中心工作已有一年了。在我看来，这是短暂而又漫长的一年。短暂的是我还来不及掌握更多的工作技巧与专业知识，时光已经流逝；漫长的是要成为一名优秀的客服人员今后的路必定很漫长。

回顾当初在招聘会上应聘公司客服岗位的事就像发生在昨天一样；不过如今的我已从懵懂的学生转变成了肩负工作职责的绿城员工，对客服工作也由陌生变成了熟悉。

在完成上述工作的过程中，我学到了很多，也成长了不少：

在20xx年这全新的一年里，我要努力改正过去一年里工作中的缺点，不断提升！

## 小区物业客服年度工作总结篇五

忙碌的2020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20xx年我部门提出“首问负责制”的工作方针后，2020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》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×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。

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2020年x月以来以园区内开展活动形式收取现金及实物共计约x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2000多住户，我们必须在x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x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，2020年x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%。

2021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xx物业公司谱写崭新辉煌的一页！

## 小区物业客服年度工作总结篇六

三、 业主遗漏工程投诉处理工作2012年我客服部回访率98%，工程维修满意率96%。

五、 入户服务意见调查工作我部门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管理



过程中的意见及建议，不断提高世纪城小区物业管理的服务质量及服务水平。

六，建立健全业主档案工作 已完善及更新业主档案并持续补充整理业主电子档案。

八， 培训学习工作在物业公司欧主任的多次指导下，我部门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。

九，在公司大力号召全员卖车位车库的方向下，我们e区客服人员做出了努力和汗水，做出了不速度业绩。

## 小区物业客服年度工作总结篇七

转眼来xx已一年有余，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了，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xx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！

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xx年xx月xx日来到xx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xx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xx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。

## 小区物业客服年度工作总结篇八

作为一名客服，我们深知肩上的责任，那么在这次年终，你是否给自己做了总结了？下面是由小编为大家整理的“物业公司客服部年终工作总结2020”，仅供参考，欢迎大家阅读。

忙碌的2020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。

## 一、提高服务质量，规范前台服务

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》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。

## 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。

### 三、改变职能、建立提成制

二期从60%提升到70%；

三期从30%提升到40%。

### 四、加强培训、提高业务水平

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》等污染法规、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。

## 五、组织活动、丰富社区文化

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2020年x月以来以园区内开展活动形式收

取现金及实物共计约x元。

## 六、清查二期未安装的水表，追缴经济损失

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x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x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。

## 八、不辞辛苦，入户进行满意度调查

根据计划安排，2020年x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%。

2021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xx物业公司谱写崭新辉煌的一页！

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物业客服部已两年多了。2020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。现将一年来的个人工作总结如下：

## 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2020年初步完善的各项规章制度的基础上，2020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。2020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2020年x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x栋，共计x户

住宅，共x单元。总体上已收楼x栋，办理入住x户，其中具备办理入住条件共x户，未办理入住手续为x户。闲置房屋共计x户，其中空置房x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x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□□xx已到期x户，现已催缴收取x户，xx已到期x户，现已缴纳x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”。

2020年是我不断探索，也是自我追寻的一年，在未来2021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。

回首2020年物业公司客服部，可说是进一步发展的一年，不断改进完善各项管理机能的一年。在这当中，物业客服部得到了公司领导的关心和支持，同时也得到了其他各部门的大力协助，经过全体客服人员一年来的努力工作，客服部的工作较上一年有了很大的进步，各项工作制度不断得到完善和落实，"业户至上"的服务理念深深烙入每一位客服工作人员脑海。

回顾一年来的客服工作，有得有失。现将一年来的客服工作总结如下：

### 一、深化落实公司各项规章制度和客服部各项制度

在2020年初步完善的各项规章制度的基础上，2020年的重点是深化落实，为此，客服部根据公司的发展现状，加深其对物业管理的认识和理解。同时，随着物业管理行业一些法律、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。

### 二、理论联系实际，积极开展客服人员的培训工作

利用每周五的客服部例会时间，加强对本部门人员的培训工作。培训工作是根据一周来在工作当中遇到的实际问题展开的，这样就做到了理论与实际的结合，使每位客服人员对"服务理念"的认识更加的深刻。

### 三、日常报修的处理

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问题解决。同时，根据报修的完成情况及时地进行回访。

#### 四、物业费的收缴工作

根据年初公司下达的收费指标，积极开展xx□xx区物业费的收缴工作。最终在物业经理、书记及其它各部门的支持下，完成了公司下达的收费指标。

#### 五、能源费的收缴工作

如期完成xx区每季度入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区首次入户抄水表收费工作。

#### 六、底商的招租工作

制定了底商的招租方案，并在下半年成功的引进了"超市、药店"项目。

#### 七、部分楼宇的收楼工作

在x月份，完成了xx□xx的收楼工作；

同时，又完成了部分xx区回迁楼(x—1□2单元)收楼工作。

#### 八、节日期间园区的装点布置工作

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。

## 九、业主座谈会

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合理的建议。

总之，在2020年的工作基础上，2021年我们满怀信心与希望，在新的一年里我们坚信，只要我们勤奋工作，努力工作，积极探索，勇于进取，我们一定能以 " 的努力 " 完成公司下达的各项工作指标。

针对本年度的实际工作情况，为保障2020年度小区收楼工作及客户服务工作的顺利开展，对2020年度的工作思路及存在不足做出总结分析。

### 一、2020年度的主要工作

回顾2020年度主要完成以下几项工作：

- 1、做好x月份黄金周期间销售中心对外展示的前期筹备工作。
- 2、对物业现场清洁存在的问题提出整改措施。
- 3、风情游泳池及人工湖的水质处理工作。
- 4、x月份开始接管销售中心样板房的交接工作及日常运行管理工作。
- 5、楼宇开盘销售时期样板房的接待管理、维护、存在问题跟进整改工作。
- 6、季节性台风登陆时样板房的维护、管理、及接待工作。
- 7、参与楼宇销售时期业主座谈会工作，对业主提出的物业问

题进行解答及沟通。

8、对业主访谈工作中客户提出的物业管理问题进行解释，根据小区管理的实际情况编制统一的解说词。

9、销售中心及xx清洁服务标准的督导。

10、销售宣传活动的协助配合工作。

11、销售中心及xx的物业移交工作的对接、组织。

12、" 部落群销售模式 " 服务项目的市场调查工作及物业服务项目的讲解培训。

13、小区交楼工作前期的资料编制及物料筹备。

14、为开展客户回访而进行的业主资料对接的前期准备工作等。

在物业礼宾部的调整时期，配合礼宾部执勤、协助做好礼宾员的思想教育工作，取得了较好的稳定效果。

## 二、主要工作内容及具体做法

在前期物业管理工作中，由于人员及物料配备相对缺乏，现场实际操作工作较多；

根据前期管理工作的特点，主要是以配合相关的服务部门，做好现场的接待、销售活动；

同时根据物业的使用、管理情况，针对性的提出整改处理意见，并跟进落实情况；

为后期的物业管理、客户服务工作打好铺垫。

针对本年度的物业管理服务的实际情况有以下几点做法：

1、根据现场工作实际情况，把握物业不同时段的服务需求

本年度5月份，根据销售工作的推进情况；

为保证水质清澈，物业部根据实际情况，展开了水质管理工作；

同时对客户提出的物业管理方面的问题，针对性的做出解释；

做法如下：

（1）物业主管领导负责，协调相应的资源，尽最大的能力高标准地完成客户的服务需求。

（2）体现真诚的服务态度；

在水质管理初期，现场操作员工缺乏的情况下，物业总监亲力亲为，在人工湖的投药和泳池的吸尘工作中，自己动手圆满的完成工作任务，得到业主和员工的一致好评。

（3）根据水质的情况，请教水质专家，确定处理方案。

（4）提供专业的物业解释，为业主规避物业管理纠纷；

在业主访谈会的过程中，记录汇总了客户较为关心的物业管理问题，并上报了业主关心问题的统一解说词，印发成册，避免销售人员重复解释而出现的偏差。

2、根据物业现场的实际情况，提出清洁整改方案

由于销售中心现场初期的清洁工作存在较多的问题，造成业主的投诉；

为确保清洁工作按标准执行，落实高标准的清洁现场服务。

(1) 根据现场情况，制定清洁工作制度及清洁管理周期。

(2) 对人工湖及销售中心现场的清洁不合格项目，发出整改通知单。

(3) 根据业主要求，制定切合现场实际的清洁服务标准，并督促落实。

3、完成销售中心样板房的标准化移交，编制修订了样板房的管理规定

为确保较高的参观质量：

(1) 根据销售中心样板房的具体情况，制定合理适用的样板房管理制度。

(2) 对样板房管理员进行样板房管理相关操作知识的培训。

(3) 根据样板房的建筑设计、施工质量、使用功能等方面因素，提出样板房的整改意见。

(4) 跟进样板房在使用的过程中存在的管理服务漏洞，及时的进行沟通协调，确保问题的处理、落实。

(5) 样板房的移交工作前期，项目部对移交细则落实不到位，缺乏标准的移交资料，我部协助处理并制定了标准的移交样板。

3、季节性台风登陆时样板房的维护、管理、及接待工作

在此期间为保障样板房的正常参观和接待工作，物业部根据实际情况安排值班和守护。

(1) 物业领导高度重视，提前关注、做好预防工作。

(2) 高度的工作责任心，在深夜台风到来的时候，与礼宾员一起用沙袋对样板房的四周进行封闭和堵挡，防止雨水进入样板房。

(3) 对台风过后样板房的清洁接待工作进行协调和督促；  
确保及早开放。

(4) 对台风造成样板房的损坏，及时跟进处理。

#### 4、配合服务部做好销售宣传活动工作

(1) 积极配合销售宣传工作，协调各部门在活动中的工作角色，并制定了"xx开盘工作物业配合服务方案"，取得了良好的作用。

(2) 主动参与维护活动现场，巡查现场的安全、服务工作。

(3) 对物业的活动现场的流程安排提出建议。

#### 5、组织物业接管验收工作，提出验收意见

(1) 根据销售中心及xx的实际情况确定了接管验收方案。

(2) 对接管验收方案进行培训，并提出物业接管问题备忘录。

(3) 积极召开接管验收协调会议，督促接管工作的完成。

#### 6、" 部落群销售模式 " 服务项目的市场调查，及服务项目的讲解培训

根据 " 部落群销售模式 " 的工作计划，对已确定的服务项目进行当地市场的调查工作，确定了服务项目的可行性及质量



标准。

(1) 对xx服务市场30多家的服务单位进行了市场调查，完成24家的服务单位洽谈工作，确定了16家服务单位。

(2) 提出市场调查，服务项目的可行性报告。

(3) 根据前期讲解员的基本素质制定培训方案，并实施基础素质培训。

## 7、收楼资料的前期准备工作

根据收楼工作时间的统筹安排，针对收楼前期的使用资料进行整理和审定。

(1) 收楼使用表格的拟定，确定收楼使用的表格。

(2) 收楼使用的《业主高尚生活指南》编制、修订、校审。

(3) 各种日常表格的汇总归类，客户服务中心各种日常工作流程的校审。

(4) 准备业主资料的复印整理，为收楼前期的客户回访工作做好准备。

## 三、存在的不足

1、对客的沟通工作由于本年度人员配备较晚，物业服务工作明显处于较为被动的局面。专业细致的酒店式物业服务无法得到体现。

2、销售中心□xx及周边园林的物业移交工作，我方跟催督促甲方整改力度不够，移交周期教长。

3、对外委清洁公司的工作标准及监督力度不够，现场特洁标准不高，甲方意见较大。

#### 四、结束语

相信在2021年度会在客户服务工作上更上一个台阶，取得收楼工作的圆满完成。

推荐阅读：

物业客服部年终个人工作总结

2020物业公司年终工作总结

物业公司客服个人年终工作总结

客服部门年终个人工作总结

物业客服工作总结