

# 小区物业客服部年终工作总结(优秀8篇)

银行业发展水平可以反映一个国家或地区的经济发展水平和金融稳定性。小编为大家整理了一些关于如何处理银行纠纷和投诉的方法和途径，希望对大家有所帮助。

## 小区物业客服部年终工作总结篇一

20xx年对于xx物业来说，可以说是成长的一年，发展的一年，我们在不断改进和完善各项管理机制的一年。在这当中，物业客服部的工作得到了公司领导的关心与支持，同时也得到了各兄弟部门的大力协助，经过全体客服工作人员一年来的努力工作，各项工作制度不断得到完善和落实。‘服务至上，用心做事’的理念铭刻在每一位客服工作人员的脑海，新年已至，回顾一年来的客服工作，有得有失，现将一年工作总结如下：

本年度客服部8名员工中有6位工龄在半年以内，也是企业的新鲜血液，在加入本部后，以最短的时间内，掌握本部工作程序，以最快的’速度适应岗位工作，客服部员工认真学习岗位知识，及时解答业主疑问。年度接待来电来访万余次，客服员登门走访业主200余户，投放各类通知20余份。截止20xx年12月底，办理接房8483户，办理装修6976户，现小区在住人数3500余户。

本年度物业费收缴情况；现1，2，3期物业费用收取的日期，分为四个阶段，给物业费的收取增加了一定的难度。进入8月份以来，客服部对拖欠物业费的业主进行了电话提示的催缴工作，要求业主以汇款和柜台结算的方式进行缴纳物业费用，对现居住在小区恶意拖欠物业费的业主，进行提示，限期及停办一切服务项目的措施催缴物业费，在物业费的催缴过程中，虽然我们的客服员遭到了业主的不理解与语言攻击，但客服员都能以服务至上的工作态度为业主进行解说。截止12

月底，已缴纳物业费业主6247户，占总体的75%。这个成绩是和我们每一位客服员的努力分不开的。

为了保证小区业主能够正常乘坐班车，杜绝外小区人员乘坐，浪费小区资源。客服部对业主乘车卡的发放进行了规范管理，发卡时严格核对业主信息，限一户一卡，对车卡充值的业主进行身份核对，挂失补卡等都做到了登记备案，控制了乘车卡的外流问题。

在20xx年中，业主主要报修项为外墙渗水，飘窗进水未装修房屋有水渗入楼下，洗手间下水管漏水等问题，及门锁，窗等常见问题，走廊照明，电梯停用等。以上问题客服部都已及时上报及时派工及时给予解决，并做好回访工作。

尽管本部门总体工作取得了良好的成绩，但仍存在一些问题，为了进一步做好明年工作，现将本部门存在的问题总结如下：员工的业务素质和服务水平偏低，主要表现在处理问题的技巧和方法不够成熟，应对突发事件的经验不足，在服务中的职业素养不是很高。协调处理问题不够及时妥善，在投诉处理，业主意见建议，业主求助方面，欠缺部门协调，跟进和报告。

20xx年我部重点工作为，进一步提高物业费收费水平，在20xx年的基础上，提高1至5个百分点，部门管理基本实行制度化，员工责任心和服务水平有显著提高，各项服务工作有序开展，业主满意率有所提高，加强部门培训工作，确保客服业务水平提高，密切配合各部门工作，及时妥善处理业主纠纷和意见建议。

## 小区物业客服部年终工作总结篇二

物业管理处环境部部门职责：

环境部须根据公司运营指导方针和管理处要求，全面落实小

区内公共区域绿地的养护管理和对外包保洁的监管，为业户提供优美的居住环境，部门职责具体如下：

- 1、全面开展小区绿化的养护工作，确保小区植物正常生长，并体现一定的景观效果。
- 2、对小区内绿化标识进行合理布置安排。
- 3、对外包保洁公司的工作进行监督、管理、对保洁公司的工作质量进行评估，确保保洁工作质量。
- 4、在确保工作质量的情况下，合理控制人力和物料成本。
- 5、协同客服部开展对小区业户的'保护环境的宣传工作。
- 6、在管理处领导的指示下协同项目其它部门开展工作。

### **小区物业客服部年终工作总结篇三**

转瞬间□20xx年在我们忙碌的工作中已经过去。回首20xx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的脑海。

回顾一年来的客服工作，有得有失。现将一年来的客服部工作总结如下：

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。

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。培训工作是按照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。

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。

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。

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。

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。

在x月份，完成了x□x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。

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  
的肯定并提出了合理的建议。

总之，在20xx年的工作基础上□20xx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。

## 小区物业客服部年终工作总结篇四

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客服工作，负责客服部、清洁组、维修组的管理客服工作。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，我们客服面对了很多压力，克服了很多困难，但我们客服却非常愉快和充实。因为我们客服有一只高素质的队伍，有一群热情、愿奉献的物业管理人。我们客服扎实客服工作，勤奋敬业，协调各方，周到服务，完成了各级领导交办的客服工作任务，具体情况如下：

一、规范行为，强化内部管理，自身建设质量提高。

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，适时赞美等客服工作规程。

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，客服工作内容落实到人，熟知岗位职责、客服工作标准、客服工作规程。

二、规范服务

1、认真书写各项客服工作日志，文件、记录清楚。

2、建立了清洁、维修日巡检表，落实交班客服工作记录本。

3、客服部每周二下午召开一次周例会，在员工汇报客服工作的基础上，小结、点评、总结前一阶段完成的客服工作任务，同时布置新的客服工作任务，宣传中心例会规定，提出明确要求，及时上报主管，请示客服工作。

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。

### 三、房屋管理深入细致

及时处理居家报修和公共区域的报修问题，半年居家维修服务量高达740件，公共区域752件，小区维修量大，技术人员少，要求维修工技术全面，并且还要带夜班维修客服工作和北苑日夜维修任务。维修客服工作人员总是默默地客服工作，从无怨言，从不计较个人得失。我们客服的张立勇师傅总是一手肩扛梯子，一手骑自行车，从这家到那一户，从来都是热情微笑，仔细讲解和宣传维修知识。

汪学林师傅一次又一次“违规”配合业主买材料(我们客服一般要求业主自行准备材料)，骑电瓶车到建材市场寻找匹配的材料，从来没有申请过一次路费和人工费，在繁忙的维修客服工作中，分担着一部分北苑维修客服工作，每次都是风风火火两边跑。维修师傅忙碌的身影，无数次地感动了我，各种重大维修、夜晚维修都是随叫随到，谢谢他们在自己的岗位上无怨无悔地奉献，真诚地执着地付出勤劳的汗水。

#### 四、对房屋管理维护

1、对正在装修的房屋，我们客服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。

#### 五、日常设施养护建立维修巡查制度

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。

#### 六、规范保洁服务过程，满足清洁舒适的要求。

监督指导小区保洁客服工作，制定标准操作监督流程，落实分区负责制度，定人、定岗、定客服工作内容，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。

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

八、宣传文化客服工作方面团结合作，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，宣传物业的客服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客服工作的理解和支持。

## 九、业主的满意就是物业管理服务客服工作的最终目标

经过7个月的客服工作，熟悉了基层管理客服工作流程，基本能够将所学知识与实践相结合，形成了自己的客服工作方式，也对中心理念有了更深刻的认识。我在客服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”。我们客服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客服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，而是我们客服发展和生存的前提。

这七个月的客服工作，也暴露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，有待在今后客服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客服工作，不辜负上级领导的期望。希望我们客服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”为客服工作目标，让我们客服西苑物业随着新年悄然而至的脚步，而潜入我们客服广大住户的内心而努力、奋斗！”

## 小区物业客服部年终工作总结篇五

20xx年是公司开拓创新的一年,在过去的`半年里,公司各项工作逐步走向正轨,各项管理制度不断完善,公司先后通过sgsiso9001资格认证、区优评审,公司的管理工作跃上了一个新台阶。

客服中心按照公司的工作计划及指示精神,不断规范工作流程,在部门全体员工的共同努力下,圆满地完成了各项工作任务,达到预期的工作目标。总结起来,主要表现如下:

上半年共接到公共设施报修2035次,用户报修138次,其维修完成率为100%,满意率为100%,回访率平均为90%,返修率为0,未收到任何投诉。从以上统计的数据可以看出,由于报修处理及时和维修及时,因此用户对报修处理工作是非常满意的。同时,也保证了公共设备设施的正常运行和物业的完好。

24小时的服务热线和前台接待构成了接受业主服务信息的主要方面,我部采取人员互动的方方式,以热情主动的服务、精神饱满的面貌、真诚为业主提供服务。特别是受“非典”疫情的影响,大厦实行全封闭式管理,很多客户不理解,纷纷对前台人员进行指责,甚至漫骂。可是,在全体人员的努力下,顺利完成业主交付的使命。在接待用户的投诉方面,我部人员坚持以“首问责任制”和“二心六及时”为原则,以客户为尊,及时地跟进和处理用户所反映的问题,得到了业主的一致好评。

上半年入住的用户仅有深大电话1家。在深大电话入住前后,我部员工认真做好各项准备工作,不漏过用户入住时需做的每一个细节,并与入住用户的负责人及时联系和沟通等。尽管人手紧张,时间紧迫,但在全体员工的齐心协作的努力下,终于确保了深大电话在2月份的顺利入住。用户入住时,并及时建立了较为完善的用户档案,为日后的物业管理工作

奠定了良好的基础。

上半年办理装修手续并进场施工的装修单位共有22家(含需整改的遗留工程10家)。为加强装修管理，我部采取以专业及责任制的办法对装修工作进行了合理的分工，使装修工作落实到人，加大了装修巡查的力度，真正做到及时发现问题，使物业的合理使用和公共设施的使用均得到了较好的保障。

对大厦的各项设备、设施进行维护、保养，保证大厦的各系统设备设施的正常使用。并继续跟进大厦遗留问题及整改情况，及时把整改情况反馈给业主，力求完善大厦的设备系统，为大厦的安全提供保证。

在业主入住后，大厦照明节能工作已开始实施。通过对节能方案的不断调整，大厦照明节能工作取得了良好的效果。为明确大厦公共区域的用电情况做好用电监管工作，并定期对用电情况进行抄录及分析，充分掌握了真实的数据，为明确公共区域的用电情况提供有效凭证，保护公司的利益。

大厦正式投入使用已一年多，安保部管理人员不断总结前期工作的经验，结合业主与中心的意见，适时调整好大厦的安全保卫方案。合理调配值班人员，保障了大厦办公人员安全和通信机房的正常运转。并针对人员性大的情况，认真开展谈心及培训工作，使全体队员能够深入细致的了解公司的发展远景及安全工作的重要性，对安全保卫工作有了新的认识，促进了大厦安全保卫工作的顺利开展。

在社区文化活动方面，我部严格按照年度计划的安排，并结合市局工会的实际情况，及时与其共同开展社区文化活动，从1月份到6月份，我们共组织社区文化活动3次，配合市局工会开展活动2次，制作宣传栏2期等。通过以上这些活动，使我们与用户之间的关系更加融洽与和谐。

上半年共完成市局内部会议接待1208次，接待会议人数

为22080人，外部重要商务接待8次，接待人数为1607人。商务接待工作是大厦服务工作的一个亮点，虽然受会议接待人员少、会议接待任务多、突发情况多、会议配套系统质量问题等因素的影响，我们仍按照制定了相关工作流程，通过一系列的有效措施，克服一切困难，出色完成各项商务接待工作。

员工俱乐部在业主入主后已开始筹建工作，但因故一直未正式启用。我部按照公司要求，认真制定和修订管理方案，建立健全管理制度，统计的配套设施，做好服务人员的培训工作，并协助市局工会做好设施的验收工作，在我公司员工的努力下，员工俱乐部已顺利于近期启用。

为了做好下停车场的管理工作，针对停车场的实际情况，指定专人进行负责，及时配合有关单位完善了地下停车场配套设施的改造工作和验收工作。并配合品质管理部完善地下停车场的各类标识，保证停车场的正常运作。在办理车位的使用手续方面，我部人员严格按照公司的规定进行办理，目前，我部共办理公车月卡149个，办理私车月卡141个，办理免费月卡32个，再加上需给中国银行深圳分行预留12个车位，则总计办理月卡为334个。

客户满意率为100%，在成本控制方面及时对每月物资的使用情况进行统计分析，针对出现的情况列出纠正措施，通过对出现问题采取加强技能培训、节约用料的措施，现已达到人员及物资的合理使用。

1) 根据大厦电梯维保合同及月维保计划，对大厦35台垂直电梯、20部扶梯进行定期维保，同时对20台扶梯进行调试运行，保证了电梯的正常使用，并根据维保工作的完成情况，对同大公司进行认真考评。

2) 消防维保单位进入后，我们大厦消防维保合同、电信局有关消防的文件、消防规范及消防法律法规，经过多次讨论，

定下了消防设备的维保方案及维保周期，据此修改了《消防设备设施管理作业指导书》为《消防设备设施维护操作指导书》，并在工作中严格执行，完成了周检、月检、季检、半年检的内容及消防局检测表格。保障大厦消防管理工作的顺利开展。

良好的工作环境应具备整洁的卫生同郁郁葱葱的植物，在清洁人员的努力及监督下，大厦的绿化摆放、四害消杀、清洁卫生工作取得了一定的成绩，并得到了考评专家的表扬。非典期间的消杀及空气消毒工作十分重要，在我部门员工的努力及协助下，出色完成非典期间的空气消毒工作。

为了使管理工作正规化、流程化，提高工作效率和保证工作质量，公司在业主入住后要求严格按照质量体系的要求规范管理，我们通过推广性的培训及对体系的不断完善，顺利在3月份通过了iso9001的认证，使公司的管理水平得到提升。

(1) 优秀大厦评选的准备工作在年初已进入状态，受大厦主体施工期长等原因影响，大厦的许多设备、设施需大量的重新油漆，设备房的标示牌需大量的制作，经统计仅完成机电类设备、设施制作、粘贴标示牌达3500个。

(2) 鉴于评优工作要求高、时间紧，为了确保外墙清洗工作能快速、优质地完成，我部会同品质管理部严格把关施工单位评选工作，并对施工过程进行严格的监督。使外墙清洗工作如期完成，质量达到评优要求。

(3) 发现问题，及时整改，成为取得评优胜利的重要保障。在迎接评优的准备阶段，我部各专业人员协同品质、万科顾问定期进行巡查，对发现的问题及时整改，为评优工作打下良好的基础。

培训工作是提升员工业务素质及服务水平的主要方式，在公司领导的引导及支持

下，我们严格按照年度培训计划认真开展培训工作，使员工意识到培训工作的重要，及公司在培训方面为员工提供了一定的福利。培训工作主要体现在新入职员工培训、程序文件修改后的培训、各部门组织的各类培训、外委培训等工作。在各类培训工作中，培训工作开展顺利，培训人员取得一定的收益。目前，客户服务组工作人员的持证上岗率达到了87.5%。通过形式多样的培训，我部员工进一步提高了服务意识，较全面地掌握了专业操作的技巧、技能，有效地提高了工作效率和工作质量。

按照公司的有关要求和工作安排，我部安排相关人员及时参与公司组织的各类活

动10多次。通过参与这些活动，员工受益匪浅，特别是在活动的参与意识方面、业务知识方面、服务意识方面和服务创新方面等均得到了很大程度的提高，为今后的物业管理工作奠定了良好的基础。

总结上半年的工作情况，客户服务中心在上级领导的关怀带领下，虽然取得了一些成绩，但对高标准、高要求的目标还远远不够，在20xx年下半年里我们将继续加强内部管理，规范日常工作，认真完成各项质量目标，协助公司通过大厦的评优、创建工作。努力提高我们的服务水平，创造有特色的服务！

## 小区物业客服部年终工作总结篇六

时光如梭，不知不觉中来服务中心工作已有半年了。在我看来，这是短暂而又漫长的半年。短暂的是我还来不及掌握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。

很多人不了解客服工作，认为它很简单、单调、甚至无聊，不过是接下电话、做下记录、没事时上上网罢了；其实不然，要做一名合格、称职的客服人员，需具备相关专业知识，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、失职状况；当然，这一点我也并不是一开始就认识到了，而是在工作中经历了各种挑战与磨砺后，才深刻体会到。

下面是我半年来的工作回顾与总结

3、函件、文件的制作、发送与归档，目前年度工作联系单发函150份，整改通知单115份；温馨提示55份；部门会议纪要23份，大件物品放行条1387余份。

在完成上述工作的过程中，我学到了很多，也成长了不少

3、工作学习中拓展了我的才能；当我把上级交付每一项工作都认真努力的完成时，换来的也是上级对我的支持与肯定。前两天刚制作完毕的圣诞、元旦园区内布置方案是我自己做的第一个方案，当方案通过主管的认可后，心中充满成功的喜悦与对工作的激情；至于接下来食堂宣传栏的布置还有园区标识系统和春节园区内的布置方案，我都会认真负责的去对待，尽我所能的把他们一项一项的做的更好。

7、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。

## 小区物业客服部年终工作总结篇七

一个好的客服管理及服务，人员的专业性和工作态度起决定性的`作用，针对xx年客服工作中人员的理论知识不足的问题□  
20xx年着重对客服人员进行了大量的培训：

1、培训形式多种多样，比如：理论讲解、实操、讨论等，从根本上使客服人员的综合素质上了一个台阶。

2、本着走出去，请进来的思想，我们组织人员对仲量联行等兄弟企业的参观学习，使我们的视野更加的开阔，管理的理念更能跟上行业发展的步伐。

3、积极应对新出台的法律、法规□20xx年西安市新出台的最重要的一部物业管理行业的法规就是《西安市供热管理条例》，针对这一情况，商管公司领导及时安排客服人员参加了供热公司组织的条例培训，通过这次的学习，使我们的工作更加的游刃有余，同时，物业部客服在第一时间组织人员展开学习、讨论，并进行了严格的闭卷考核，使客服人员在理解的基础更加深了记忆，为xx年冬季的供暖工作做了充分的理论准备，确保了冬季供暖工作的顺利开展，截止xx年底未出现因供暖工作造成的投诉。

一个规范化的物业管理企业，必须做到收费工作和服务工作有法可依，严格按照物价管理部门的标准进行收费□xx年4月份，积极准备了相关的资料，将蔚蓝国际大厦物业管理收费的标准进行了年审，坚决杜绝乱收费现象，维护业主的合法权益。

20xx年对于客服部而言可说是非常不平坦的一年，但又是成功的一年。一年来，我们在形势极其严峻、硬件条件非常不好的情况下，完成了“回迁户、占路户”及部分购房户的收房工作，同时通过客服部全体人员的共同努力，进一步提高了我们的管理水平和服务水平。

## 小区物业客服部年终工作总结篇八

转眼又要辞旧迎新了，在过去的一年中，我客服部员工努力工作，发扬奉献精神，为我公司万通物业打造品牌；现

将20xx年的主要工作总结如下：

2、服务：我们通过自主学习，提高服务质量，把着业主至上，服务第一的理信念，着力于树立形象；在服务过程中，我部门员工能热情积极的处理业主投诉；做好巡视记录，及时清理楼道井杂物；调查，登记，更新，整理出租户的名单；协助工程部及段会民对业主家漏水的调查赔偿；在19号楼3单1002房业主家发生火灾时，我们及时联系业主，疏散人员，陪同业主去医院检查，安抚，降低了火灾损失，受到业主好评；1号楼业主家发生漏水事件，了解对楼下邻居影响情况、填写突发事件登记表，为处理善后事宜做好前期工作；每况问题处理完成，我们便及时和业主沟通，实行回访。我们努力做到想业主所想，及业主所及，便利贴心服务。

3、收费：经客服员工这一年来的热情服务，且通过员工们加班加点，合适的方法方式配合和催缴□20xx年物业费收费率已达到89%，比往年收效好。

1、到目前为止，多户严重漏水及室内发霉问题还未处理，以致物业管理费难收；

2、商户联手拒交垃圾费，将是20xx年面临的`一个棘手的问题；

3、墙皮落脱未修复，门机经常坏死也是业主投诉较多的事项；

在20xx年我们将继续努力，展示一个无与伦比的客服部，请领导相信我们。