

物业客服主管工作汇报(模板15篇)

奋斗是一种追求梦想的力量，它让我们敢于挑战自我。在写奋斗总结时，我们需要明确自己的成长轨迹，并从中提取经验教训。奋斗是人们为了实现自己的梦想、追求目标而不断努力的过程，通过不断奋斗，我们可以超越自己，挑战极限，实现人生的突破与成长。在奋斗过程中，我们应该树立正确的目标和可行的计划，坚持不懈地追求自己的梦想。奋斗需要有毅力和耐心，面对困难和挫折，要有坚持到底的决心。对于奋斗，以下是小编为大家收集的奋斗经典案例，希望能给大家带来启示和激励。

物业客服主管工作汇报篇一

- 1、所管辖区的客户服务、装修、管理费催收、业户投诉等服务管理工作。
- 2、组织人员对所管辖区域内的重大欠费按流程进行催收。
- 3、指导、监督、检查下属人员的礼仪、礼貌、业务水平及工作技巧等。
- 4、制定所管辖区内的工作计划及物品需求计划，并保证计划的贯彻执行。
- 5、负责协调与其他部门之间的关系，使工作能够顺利完成。

物业客服主管工作汇报篇二

我们知道暮雨朝云年暗换，长沟流月去无声，流光如白驹过隙，不觉间来到花园物业客服部已两年多了。20xx年对于物业客服部来说，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。

一. 关于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 20xx”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。

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。

物业客服主管工作汇报篇三

2. 负责修订、完善本部门的规章制度、应急预案、工作流程并组织实施；

3. 负责每日项目现场的巡视及跟进处理事项的完成情况；

4. 负责每月月初制作当月缴款汇总、交款通知单；

5. 负责每月下旬催讨当月欠费及往期欠费并制作催款通知单；

6. 负责每月归档及整理项目所有工作记录；
7. 负责项目所有合同的整理、登记及汇总；
8. 负责项目会议记录、培训记录的整理、汇编；
9. 负责每月考勤的制作工作；
10. 负责项目标识、标签及图文的制作；
11. 负责项目钥匙的管理，建立清册、收发登记、定期盘点；
12. 负责日常办公用品、固定资产的申购、采购及进销存登记；
13. 协助进行租户关系维护及拜访等工作；
14. 完成上级领导交办的其他工作任务。

物业客服主管工作汇报篇四

自加入客服部后，发现部门内部管理比较薄弱，主要表现在员工责任心不强，工作主动性不够、工作效率低、办事拖拉等方面。针对上述问题，本人进一步完善了部门责任制，明确了部门员工的责任及工作标准；加强与员工的沟通，有针对性的组织多项培训，定期对员工的工作进行点评，有力的激励了员工的工作责任心。目前，部门员工工作积极性较高，由原来的被动、有条件的工作转变成现在的主动、自愿的工作态度，从而促进了部门各项工作的开展。

(二) 严抓客服人员服务素质和水平，塑造了良好的服务形象。

客服部是服务中心的桥梁和信息中枢，起着联系内外的作用，客服员的服务水平和服务素质直接影响着客服部整体工作。

今年下半年以来，我部着重加强员工服务管理工作，每日上班前部门员工对着装、礼仪进行自检、互检，使客服人员保持良好的服务形象，加强了客服员语言、礼节、沟通及处理问题的技巧培训，提高了客服员的服务素质。部门树立“周到、耐心、热情、细致”的服务思想，并将该思想贯穿到了对业主的服务之中，在服务中切实的将业主的事情当成自己的事情去对待。

(三)圆满完成一期交房工作，为客服部总体工作奠定了坚实的基础20xx年**月中旬，一期正式交房入住，我部主要负责一期入住的资料发放、签约、处理业主纠纷等工作。累计办理(这个内容自己加)

(四)密切配合各部门，做好服务中心内、外联系、协调工作

客服部的重要职能是联系服务中心与业主等外部工作，通过反馈信息及时为业主提供服务，本年度累计处理(这个内容自己加)

二、部门工作存在的问题

尽管部门总体工作取得了良好的成绩，但仍存在一些问题。为进一步做好明年工作，现将本部门存在的问题总结如下。

(一)员工业务水平和服务素质偏低。

通过部门半年的工作和实践来看，客服员业务水平偏低，服务素质不是很高。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。

(二)部门管理制度、流程不够健全

由于部门在近半年的工作中，主要精力放在了交付的准备工

作中，因而忽略了制度化建设，目前，员工管理方面、服务规范方面、操作流程方面的制度不是很健全，因此，使部门的工作效率、员工责任心和工作积极性受到一定影响。

(三) 协调、处理问题不够及时、妥善

在投诉处理、业主意见、建议、业主求助方面的信息反馈不够及时全面，接到问题后未及时进行跟进和报告，处理问题的方式、方法欠妥。

三、20xx年工作计划要点

(一) 继续加强客户服务水平和服务质量，业主满意率达到96%以上；

(二) 加强物业服务费收费水平，确保年底收费率达到95%以上；

(三) 加强部门培训工作，确保客服员业务水平有显著提高。

(四) 完善客服制度和流程，部门基本实现制度化管理。

(五) 密切配合各部门工作，及时、妥善处理业主纠纷和意见、建议。

(六) 加强保洁外包管理工作，做到有检查、有考核，不断提高服务质量。

物业客服主管工作汇报篇五

一、负责住户入住、装修手续的办理，住户房屋及设施、公共设施等工程维修接待、下单安排、跟踪和回访工作。

二、负责住户投诉处理工作及日常住户联系、沟通协调工作。

三、负责主管以下员工招聘、培训的具体工作。

四、按市物价局公布收费标准和有关管理规定，及时向业主、使用人通知收取及催缴相关物业管理费用。

五、负责对管理处各部门工作的检查监督。

六、负责管理处内部行政事务、文档的管理。

七、在公司职能部门的指导下，开展各项有偿服务。

1、为业主办理入住服务规程：交房、验收、钥匙领用、装修、入住等。

2、日常报修及来电来访、交纳物业管理费接待。

（1）来访接待：

（2）来电接待

认真听取客户来电内容。详细回答客户提出的问题；对于专业性较强的问题，应先详细记录，咨询相关专业人员后约定时间给予回复；对接洽公务的电话，应请对方稍等，请对口人员接听。

（3）报修接待：

仔细询问客户姓名、地址、联系方式、报修内容、方便维修的时间等，并填写业主报修登记表；及时通知维修部人员携单（约定时间）上门维修服务。

客户服务中心根据业主报修登记表及时回访，每进行汇总、统计、分析。对维修服务回访处理率达100%。属安全设施维修2天内回访；房屋渗漏水项目维修试漏后3天内回访；其他维修项目2天内回访。回访中发现问题及时通知维修人员整改。

（4）交纳物业管理费及代收代办费用接待：

核对业主资料：业主姓名、住址、已交费情况、应交费月份及相应费用；催缴费用：对到期未缴纳费用的业主，及时统计，找出原因，采取不同的措施（电话、短信提醒对方应缴纳的费用、时间、期限等）。对不交费又长期居住的小区业主，可上门拜访催缴；对长期无端拒缴、性质特别恶劣的业主，可通过法律渠道处理。

（5）业主装修接待：

验明业主身份：查验身份证，如业主委托他人代办，需提供委托书及受托人身份证，并将受托人身份证复印后与委托书一并存入该户档案。

备案：向业主及施工队重申装修时间及禁止事项，签订装修协议，审核装修方案；涉及拆改主体结构和明显加大荷载的，要求申请人向房屋所在地的房地产行政主管部门提出申请。

发入证件：发放装修施工许可证、施工人员临时出入证，并做好记录。

（6）投诉接待：

对住户的投诉：应遵行“礼貌、乐观、热情、友善、耐心、平等”的服务方针，认真听取，在相关规范记录本上详细记录投诉事件的发生时间、地点、被投诉人及被投诉部门、发生经过、住户要求等；适时表示感谢和歉意，加以适当安慰。严禁与住户辩论、争吵。

对房屋及其附属设施的投诉按相关工作流程报主管经理，经理再报上及职责分工处理。对物业公司存在过错或有责任的，应向住户表示歉意，取得谅解，认真听取住户意见，协商处理方法，满足住户合理要求，尽快处理；对于住户或邻居的

责任，应向住户说明情况，做好协调工作；是各方都有责任的工程、治安等问题，应及时通知各相关部门负责人到现场，共同商讨解决处理办法，采取有效的补救措施，控制事态发展，稳定住户。

遇情绪激烈的住户，应尽量使其冷静，若一时难以平息或把握，应及时联系经理，请其到经理室个别接待，避免长时间留其在公共接待区（客服中心）。

全面掌握事件的起因、过程、结果，能处理、补救的及时处理解决，不能马上处理的，应向住户说明原因，并及时向上级汇报；初步制定一个或几个补救方案，包括结算费用，做到心中有数。

3、社区文化活动

宣传栏：结合季节、节日、特殊纪念日等，举办各类有意义、有特色的文化活动。

收费、客服中心人员工作纪律

- 1、遵守公司各项规章制度；
- 2、团结、互助、友爱；
- 3、不迟到早退，有事必须提前请假（填写假条）；
- 4、上岗前检查仪容、仪表，化淡妆，制服整洁，佩戴工牌，树立良好工作形象；
- 5、上班期间严禁上网玩游戏、吃零食、打闹；
- 6、不准私自向业户、来访业主推销商品；
- 7、接待台上、办公桌四周不得出现私人物品（放在抽屉或隐

蔽处)；

8、捡到物品必须及时交到主管处（管理），严禁私留物品；

9、严禁与业主辩论、争吵；

10、服从并完成领导交办临时性工作；

维修工工作纪律

目的：明确维修人员岗位工作纪律，规范化管理，提高服务品质
适用范围：电工、水工

1、遵守公司各项规章制度；

2、团结、互助、友爱；

3、不迟到早退，有事必须提前请假（填写假条）；

4、上岗前检查仪容、仪表，制服整洁，佩戴工牌，树立良好工作形象；

5、上门维修不得私自向业主索取小费、物品或其它报酬；

6、工作日中午不得饮酒，以免造成维修事故；

7、虚心接受住户意见和批评，并在工作中不断改进；

8、无条件服从管理处分派的各项工作任务，发生抢修情况，不管是否下班，应随叫随到。

保洁、绿化工工作纪律

1、遵守公司各项规章制度；

- 2、团结同事，互相帮助，富有团队精神；
- 3、不迟到早退，有事必须提前请假（填写假条）；
- 4、上岗前检查仪容、仪表，制服整洁，佩戴工牌，树立良好工作形象；
- 5、上班期间不做与本职工作无关的事（买菜、干私活等）；
- 6、与业主打交道时要做到文明服务，礼貌待人；
- 7、无条件服从管理处分派的各项工作任务；
- 8、如遇紧急、特殊情况，及时向领导和有关部门汇报，相互配合，及时处理；

保安工作纪律

目的：明确保安人员岗位工作纪律，规范化管理，提高服务品质

适用范围：保安

- 1、遵守公司各项规章制度；
- 2、团结、互助、友爱；
- 3、上岗前检查仪容、仪表，衣帽整洁，佩戴工牌，树立良好工作形象；
- 6、上岗时做到定岗定人，在岗人员须做到不脱岗、不离岗。巡逻人员要定时巡逻（每小时一次），不得与其他人员聚集闲坐、聊天耽误巡逻。
- 8、无条件服从管理处分派的各项工作任务，如遇紧急、特殊

情况，及时向领导和有关部门汇报，相互配合，及时处理。

一、工作职责：

- 1、负责主持客户服务部的全面工作，协调、督导辖下各员工工作。
- 2、贯彻执行公司、项目经理的各项方针、决策，全面负责客户服务部的日常事务和管理工作。
- 3、按照管理处规章制度，检查、督促、考核部门员工服务工作质量，落实奖罚措施。不断提高服务水平。
- 4、指挥和调整本部门人员工作安排，负责制定本部门的工作计划，并组织实施。根据具体情况安排本部门人员工作。
- 5、掌握小区业主情况，及时组织解决业主投诉，不能解决的及时上报。不拖沓，不隐藏。
- 6、对房屋的质量维修进行及时跟进，并将信息反馈有关部门。
- 7、随时掌握小区物业费、租金等缴纳情况，及时做好物业费催交的组织工作。
- 8、领导做好小区前台、水吧、会所、工程、食堂等监督管理工作。
- 9、定期组织进行业主访谈工作，增强与业主的沟通和联系，了解业主需求与心声，并采取有效措施及时解决。
- 10、做好与各部门的横向配合工作。

二、每日工作安排：

- 1、每日上班时检查客服部《报修记录表》和《客服助理工作

日志》等；了解前一天本部门的各项工作记录、完成及跟进情况，并安排当日的工作。

2、每日不定时针对园区进行巡视2-3此，发现问题及时安排人员解决。

3、收楼前期，疑难保修工作的跟进、协调。

4、装修期间，对装修单元每天抽查一至二间，看是否有违规情况，及时发现问题及时解决。

5、处理业主、客户的投诉问题。与各部门沟通、协调，共同处理好日常管理中的各种问题。

6、每日检查各岗位工作的完成情况。

7、完成管理处经理交办的其它工作。

三、每周工作安排：

1、周一开部门周例会，主要针对对上周工作的总结与协调事宜。

2、周五组织部门人员进行管理处例会。

3、处理、解决业主、客户投诉的重要问题，不能解决的及时向上级领导汇报，共同商讨解决方法。

4、每周对本部门员工培训日常业务方面知识不少于一次。

5、安排前台及客服助理对工程保修、维修后的满意率回访工作。

6、与各部门主管协调共同处理好日常管理工作中问题。

7、完成每天的工作及上级领导交办的其它工作。

四、每月工作安排：

1、制订每月培训计划并对本部门员工培训物业管理方面知识及服务礼仪强化培训，不少于一次。

2、统计、汇总楼宇设施、设备情况损坏情况报工程部。

3、处理一些突发事件，根据事件的严重性，及时做出汇报。

4、每月检查楼宇情况月报表的完成情况；

5、完成上级领导交办的其它工作。

七、责任及其他：

1、对部门下属员工的服务质量负责。

2、对部门下属员工的严重失职行为负责。

3、对下属人员的奖、惩、升、降有建议权。

4、对下属各人员各项工作的监督、检查权。

5、上级授予的其他权力，及管理处经理安排的其他任务。

1.0 直接上级：项目负责人（助理）

直接下级：客服领班、客服助理

2.0 职责大纲：

2.1 严格贯彻执行公司及项目的各项规章制度。

2.2 协助项目负责人（助理）负责项目的日常管理、客户服务工作。

2.3 完成项目负责人（助理）交办的其它工作。

3.0 职务内容：

3.1 制定本部门岗位职责、规章制度、工作程序。并严格执行、监控。在执行过程中不断做出检查、修改及完善，并即时提交项目负责人（助理）审批。

3.2 确保本部门的正常运作，对本部门员工定期做出监控、考核。做到公正、透明、公开，从而建立一支高效团结的部门团队。

3.3 制订可行性年度培训大纲及培训教材。定期对本部门人员进行培训并进行不定期的岗位技能的`抽查考核工作。将考核结果通报项目负责人（助理），对考核结果进行存档。

3.4 对本部门新入职员工于试用期前一周做出公正、科学、透明的考核。为公司留用合格专业的人材，从而优化公司的员工队伍。

3.5 有责任和义务督导本部门人员严格遵守公司的各项规章制度，加强专业技能学习，提高工作效率，不断完善自我，使其成为一名爱岗敬业的优秀员工。

3.6 定期召开部门工作例会，部署本部门的各项工作安排，做到清晰、准确。列明各项工作的负责人，完成时间等。督导其各项决议的执行情况，并做好会议纪要的存档工作。

3.7 科学合理的编制本部门排班表。

3.8 熟悉掌握物业管理法律法规及政府的相关规定。

- 3.9 按时参加与发展商、公用事业机构、政府部门及有关项目管理等方面安排的会议，并及时向下属及相关部门传达会议精神。
- 3.10 负责项目现场对客户的相关物业管理总是的解答并提供相关的规范性咨询服务。就客户投诉热点进行分析，找出症结所在，与相关部门进行调整，降低投诉率。
- 3.11 负责督导客服中心的工作，确保为客户提供优质便捷的服务。
- 3.12 遇有水浸、火警等突发事件，要及时与相关部门做好善后工作。负责接待客户的投诉及解释工作。
- 3.13 为确保服务园区的正常运转，需每日全面巡视园区，发现问题及时做出反应。及时审阅项目之巡楼报告、投诉记录及报修纪录，并跟进处理进度，将资料整理汇报至总经理室。
- 3.14 对所属部门资产、财务进行严格的监管、审核，避免浪费及财产的流失现象发生。
- 3.15 建立一个完整、高效的资料档案系统，透过资料分析发现问题后，对有关程序做出相应的修改使其更加完善，从而提高对客户服务效率。
- 3.16 对项目之清洁、绿化进行日常的协调、督导，并与有关承包商代表定期进行交流。
- 3.17 草拟及发放客户的管理通告。
- 3.18 每年年底提交下一年度之预算，提交项目负责人（助理）审批，并严格按照审批后的预算执行。
- 3.19 严守公司的各项机密资料，严禁外泄他人。

- 3.20 定期向项目负责人（助理）提交项目管理报告，提出合理化建议。
- 3.21 每周一向项目负责人提交本部门的工作汇报，及下周工作计划。做到详细清楚，责任到人。
- 3.22 每月30日前提交下月的工作计划, 每月于5日前提交上月详细的工作报告。
- 3.23 确保与其它部门形成良好的合作沟通渠道。
- 3.24 针对业主逾期未交付的管理费及其它费用，协助财务部门制订出可行性方案，从而完成公司的预期目标。
- 3.25 无条件遵从公司一切合理的工作安排。

物业客服主管工作汇报篇六

时光如梭，转眼间工作即将结束，回首一年来的工作，感慨颇深。自入职丰泽园项目以来，在服务中心领导的指导下和各部门的支持和配合下，基本完成了预期工作目标及各项工作计划。项目交付以来，客服部围绕丰泽园前期物业服务工作，加强了部门内部管理工作，强化了物业服务水平，增进与业主的沟通并妥善处理了与业主有关的纠纷，部门各项工作有了明显的提高和改善，员工工作积极性得到大幅提高。

不知不觉中从事客服工作已近四年，感觉每一年就像是一个驿站，可以静下心来梳理疲惫的心情，燃烧美好的希望，为来年养精蓄锐。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。

6月，我正式升任丰泽园客服部主管，对于物业客服工作者来说，整个过程感受最多的只有一个字：烦。我是从一线员工上来的，所以深谙这种感受。作为公司一名老员工，在接任客服主管工作中，我一直在不断地探索，希望能够限度的化解和消融业主与物业之间的矛盾。

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，需具备相当的专业知识，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许多失误、失职。在每一个新员工上岗之前，我会告诉她们，一个优秀的客服人员，仅有熟练的业务知识和高超的服务技巧还不够，要不断地完善自身的心理素质，学会把枯燥和单调的工作做得有声有色，当成是一种享受。对业主要以诚相待，真心为业主提供切实有效地咨询和帮助，在为业主提供咨询时要认真倾听业主的问题，细细为之分析引导，熄灭业主情绪上的怒火，防止因服务态度问题火上烧油引起业主更大的投诉。

本年度部门各项工作如下：

自加入丰泽园客服部后，发现部门内部管理比较薄弱，主要表现在员工责任心不强，工作主动性不够、工作效率低、办事拖拉等方面。针对上述问题，本人进一步完善了部门责任制，明确了部门员工的责任及工作标准；加强与员工的沟通，有针对性的组织多项培训，定期对员工的工作进行点评，有力的激励了员工的工作责任心。目前，部门员工工作积极性较高，由原来的被动、有条件的工作转变成现在的主动、自愿的工作态度，从而促进了部门各项工作的开展。

（二）严抓客服人员服务素质和水平，塑造了良好的服务形象。

客服部是服务中心的桥梁和信息中枢，起着联系内外的作用，

客服员的 service 水平和服务素质直接影响着客服部整体工作。今年下半年以来，我部着重加强员工服务管理工作，每日上班前部门员工对着装、礼仪进行自检、互检，使客服人员保持良好的服务形象，加强了客服人员语言、礼节、沟通及处理问题的技巧培训，提高了客服员的 service 素质。部门树立“周到、耐心、热情、细致”的服务思想，并将该思想贯穿到了对业主的服务之中，在服务中切实的将业主的事情当成自己的事情去对待。

（三）圆满完成丰泽园一期交房工作，为客服部总体工作奠定了坚实的基础10月中旬，丰泽园一期正式交房入住，我部主要负责一期入住的资料发放、签约、处理业主纠纷等工作。累计办理（这个内容自己加）

（四）密切配合各部门，做好服务中心内、外联系、协调工作

客服部的重要职能是联系服务中心与业主等外部工作，通过反馈信息及时为业主提供服务，本年度累计处理（这个内容自己加）

尽管部门总体工作取得了良好的成绩，但仍存在一些问题。为进一步做好明年工作，现将本部门存在的问题总结如下。

（一）员工业务水平和服务素质偏低。

通过部门半年的工作和实践来看，客服人员业务水平偏低，服务素质不是很高。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。

（二）部门管理制度、流程不够健全

由于部门在近半年的工作中，主要精力放在了丰泽园交付的

准备工作中，因而忽略了制度化建设，目前，员工管理方面、服务规范方面、操作流程方面的制度不是很健全，因此，使部门的工作效率、员工责任心和工作积极性受到一定影响。

（三）协调、处理问题不够及时、妥善

在投诉处理、业主意见、建议、业主求助方面的信息反馈不够及时全面，接到问题后未及时进行跟进和报告，处理问题的方式、方法欠妥。

（一）继续加强客户服务水平和服务质量，业主满意率达到96%以上；

（二）加强物业服务费收费水平，确保年底收费率达到95%以上；

（三）加强部门培训工作，确保客服员业务水平有显著提高。

（四）完善客服制度和流程，部门基本实现制度化管理。

（五）密切配合各部门工作，及时、妥善处理业主纠纷和意见、建议。

（六）加强保洁外包管理工作，做到有检查、有考核，不断提高服务质量。

回顾，工作中充满了艰辛与坎坷，却收获了成长与成绩，展望，迎接我们的是机遇和挑战。为此，客服部全体员工在明年的工作中将继续团结一致，齐心协力的去实现部门目标，为公司发展贡献一份力量。

物业客服主管工作汇报篇七

2、掌握业主的基本情况,准确回答客人提出的咨询,使客人满

意；

- 3、热情接待物业服务中心来访住户，并为其办理或协调相关事宜；
- 4、负责文件的打印、收发、记录和业主档案的整理、存档工作；
- 5、负责按时将各项报表统计上报给直接上级；
- 6、服从领导,完成上级领导交办的其他工作。

物业客服主管工作汇报篇八

（二）加强物业服务费收费水平，确保年底收费率达到95%以上；

（三）加强部门培训工作，确保客服员业务水平有显著提高。

（四）完善客服制度和流程，部门基本实现制度化管理。

（五）密切配合各部门工作，及时、妥善处理业主纠纷和意见、建议。

（六）加强保洁外包管理工作，做到有检查、有考核，不断提高服务质量。回顾20xx年，工作中充满了艰辛与坎坷，却收获了成长与成绩，展望20xx年，迎接我们的是机遇和挑战。为此，客服部全体员工在明年的工作中将继续团结一致，齐心协力的去实现部门目标，为公司发展贡献一份力量。

客服主管：

20xx年12月29日

物业客服主管工作汇报篇九

- ? 负责贯彻、落实、检查、督办品保部下达的各项指令，并及时向经理反馈；
- ? 协助经理做好各部门、各岗位质量管理体系运行的培训和督导；
- ? 负责质量管理体系文件和资料的总体控制及有关数据和信息的整理和分析；
- ? 协助品保部经理负责对各管理处的年度和月度工作计划执行情况的监督和检查工作；
- ? 协助品保部经理开展定期服务质量考核、顾客满意度测评和质量内审工作；
- ? 负责不符合品或项的纠正/预防措施封闭和验证；
- ? 负责跟踪有关质量方面投诉的处理和协调；
- ? 积极参加进修与培训，不断更新知识和概念，提高科学管理水平；
- ? 做好上级领导安排的其他工作。

物业客服主管工作汇报篇十

五、准时安排客服管理员向业主（住户）派发各种费用的交费通知单，并督促下属及时收缴各项物业管理费及其他费用，统计各项费用的收缴率并向主任汇报。

六、跟进处理突发事件；

七、编写部门管理月/年度报告

八、熟悉管理处各项管理制度、收费标准、客户情况及辖区规划、各类房屋、公共设施的分布、机构和安全检查要求，掌握各类管线的走向、位置和分布情况。

九、定期组织考试吧安排收集、整理、归档管理处各类档案及运行记录等，确保存档记录资料的齐全及有效性。

十、负责定期对服务质量进行统计、分析，并提出整改方案；

十一、负责本部门员工的日常培训工作，制定培训计划，并报管理处主任审批后实施。

十二、协助工程维修部组织辖区内房屋建筑、设施设备的大、中、小修及更新工作和业主（住户）的装修审核、监督。

十三、组织策划开展小区考试吧各种社区文化活动及宣传工作，丰富社区文化生活。

十四、确保小区出租屋信息资料的完整、确切和及时性。

物业客服主管工作汇报篇十一

4、配合项目经理做好交房、装修、维修等相关事宜；

5、负责客服组与其它部门之间的沟通、协调工作；

6、负责客服组的日常事务及管理工作，并对小区保洁绿化工作进行监督管理；

7、负责客服组员工的的人员招聘、培训、考核等指导和监督管理工作；

8、负责监督考勤管理、物资管理;项目的宣传工作,微信公众号的维护;

9、负责项目客服组的管理体系文件的管理工作;

10、完成上级领导交办的其他工作。

物业客服主管工作汇报篇十二

1、在项目经理的领导下,对楼宇、公共设施、治安、交通、清洁等全面监管。

2、完成所辖区域的各项收费任务。

3、对客户的投诉要耐心解释,及时处理(一般在24小时内处理完毕)。

4、熟悉楼宇的结构、设施管线情况,熟悉入驻客户单位情况,熟悉各项收费标准和计算方法。

5、熟悉相关部门规定,市容卫生、绿化、治安、消防等,并能熟练运用到日常工作中。

6、对管理区域全面负责,监督楼宇的改造工程,发现违法、违章行为及时处理并上报,做好每日工作记录。

7、完成公司领导交办的其他工作。

物业客服主管工作汇报篇十三

20××年,客服部严格执行公司总部的各项工作要求,制定了本部门重点工作计划,并以此为中心,积极开展日常的工作。主要包括以下方面:

1、交房及物业收费工作：去年项目交房共计10户，目前已交房户为130户，剩余26户尚未交房；全年正常收取已交房客户物业费1619970.11元，地产补贴物业费10416××.88元，完成全年预算数的63.64%；水电能源费清欠67户，清欠率达到88%。

2、社区文化活动：全年共举办社区文化活动32余次，主要包括妇女节、母亲节、物业开放日、中秋乐团圆、圣诞节儿童自助午餐会等活动，这些活动丰富了业主们的精神文化生活，拉近了物业公司与业主的距离，便于增进彼此的感情交流，得到了地产领导及业主的一致好评。

质的同时，也增进了员工之间的交流与互动。在部门内部形成了良性竞争，敢追敢超的工作氛围。

4、保洁监管：全年对保洁外包公司进行了有效监管，根据保洁外包评分结果，全年共处罚2400元。重点对问题整改的落实和复查工作进行关注，对包括大堂、电梯、楼层公区保洁、入户保洁、垃圾房管理、车库清洁等方面的工作进行全天候检查，实现了业主零投诉。

5、重点工作：20××年，项目先后经历了青岛市创优、项目外审、总部品质检查等工作。面对这些工作的重中之重，客服部全员在做好日常工作的同时，加班加点，同心协力，顺利完成了上述工作。

1、与其他项目相比，物业收费率不高。

2、员工对物业知识了解比较欠缺，工作技能有待进一步提高，工作主动性和积极性需进一步调动。

3、社区文化活动的内容和形式需进一步结合业主实际，真正达到业主满意。

4、便民服务内容和类别较少，缺乏开展经验。

新的一年，新的挑战。客服部全体员工将以更加积极的态度，服务好业主，维护好公司利益。坚持以客户为中心，以客户满意为目标，为公司创造更高价值，力争取得更多、更优异的工作成绩。

物业客服主管工作汇报篇十四

1、负责制定客户服务工作方案负责编制年度社区文化方案，并组织实施及做好相关的活动记录。

2、负责组织收集业主意见，并对客户的意见进行汇总分析、任务分配、监督、跟踪、回访。

3、负责处理突发事件以及客户投诉，负责客服岗位人员工作及业务能力的培训。

4、负责对客服人员的考评工作，制定、贯彻、落实本部分岗位责任制。

5、协助物业项目经理协调与政府相关部门的关系。

6、确保质量记录的完整、准确有效、并做好相应的归档工作。

7、完成片区经理交办的其他工作。

物业客服主管工作汇报篇十五

2、对物业管理服务工作计划积极提出意见和建议；

4、及时向项目经理反映业主的意见和建议；

5、熟悉房屋及各类公共设施的结构和管理要求，及时满足业

主合理要求；

7、负责接听业主报修电话，认真做好记录，迅速转达相关部门，并及时对业主进行回访；

9、做好领导交办的其他任务。