

最新物业客服主管年终的总结 物业客服 主管年终工作总结(精选9篇)

学期总结能够帮助我们总结和回顾学期中所学知识，为下个学期的学习打下基础。学习总结范文的阅读可以帮助我们提高自己的写作水平和表达能力。

物业客服主管年终的总结篇一

三、物业各项费用#from公司客服工作总结来自收取时机、方式、方法不够完善；物业费到期业主催缴，水电费预交费用不足。

四、客服工作压力大，员工身体素质及自己心理调节能力需不断提高。

五、客服工作内容琐碎繁复，急需科学正规的工作流程来规范并合理运用先进的管理软件来提高工作效率，简化工作难度。

日后工作的努力方向及工作设想：

我部门在做好收费及日常工作的基础上，继续加强员工的培训和指导，进一步明确各项责任制，强化部门工作纪律和（个人教育教学工作总结）服务规范，并按照目标、预算和工作计划及时做好各项工作。

一、对部门员工工作范围、内容进一步细化、明确；

二、加强培训，保证部门员工胜任相应岗位，不断提高服务质量；

三、强化部门工作纪律管理，做到工作严谨、纪律严明；

四、加强对各项信息、工作状况的跟进，做到各项信息畅通、准确。

五、通过部门的日常工作安排和心理调试技巧学习，营造出“在工作中锻炼，在锻炼中成长”的氛围，让部门员工有种“紧张但又不会感觉压力太大”的充实感和被重视的成就感。

六、积极学习科学正规的工作流程规范，合理运用先进的管理软件来提高工作效率。

综上所述□xx年，我部门工作在公司领导的全力支持，在各部门的大力配合以及部门员工的共同努力下，虽然取得了一定的成绩，但还没有完全达到公司的要求，离先进物业管理水平标准还有一段距离，我们今后一定加强学习，在物业公司经理的直接领导下，依据湖南省、长沙市政府有关物业管理的政策、法规及世纪城小区《临时管理规约》为业主提供规范、快捷、有效的服务，认真做好接待工作，为业主创造优美、舒适的生活、休闲氛围，提升世纪金源的服务品牌。

物业客服主管年终的总结篇二

回顾过来的客服工作，有得有失。下面我就简单总结一下：

1、日常接待及接听电话：热情接待来访业主，并积极为业主解决困难。接听业主电话，要有耐心，记录业主来电投诉及服务事项，并协调处理结果，及时反馈、电话回访业主。

2、日常报修的处理：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。3、每天早晨检查各部门签到情况。4、检查院落及楼道内卫生，对于不合格的及时告知保洁员打扫干净。5、对库房的管理：领取及入库物品及时登记。

6、催收商铺的'水电费及物业费。

7、搜集各类客户对物业管理过程中的意见及建议，不断提高小区物业管理的服务质量及服务水平。

在完成上述工作的过程中，我学到了很多，也成长了不少我认为做好客服最重要是：(1)服务态度一定要好，在院里见到业主主动打招呼，如果顺便帮他开门及帮忙搬东西等力所能及的小事，以使业主对我们更加信任。

(2)我们要有主动性，要有一双会发现问题的眼睛，每天对小区院落进行巡查，发现问题及时解决。不要等到业主来找了，我们还不知道怎么回事，要做到事事先知。

对于我这个刚刚步入社会，工作经验不丰富的人而言，工作中不免遇到各种各样的阻碍和困难，在这全新的一年里，我要努力改正过去工作中的缺点，不断提升，加强以下几个方面的工作1、加强学习物业管理的基本知识，提高客户服务技巧与心理，完善客服接待的细节。

2、进一步改善自己的性格，提高对工作耐心度，加强责任心和培养工作积极性；

3、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。

很幸运刚从学校毕业就可以加入阳光水岸的团队，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，我的工作总结完毕！

物业客服主管年终的总结篇三

今年以来，全省上下深入贯彻“函件业务一把手工程”，主要领导负总责，分管领导抓好落实，切实搞好函件业务大客

户服务管理工作。领导的重视，为大客户服务和管理工作提供了组织保证。

省局高度重视函件大客户服务和管理工作，在年初就下发文件，要求各部门、各市局领导要高度重视大客户服务和管理工作，并成立大客户服务领导小组和服务小组，明确服务小组成员，加强对大客户服务和管理工作。函件专业成立了以省局分管局长为组长的领导小组，服务小组的组长、副组长分别由市场营销处和信函广告局领导当任，信函广告局的其他同志为服务小组成员，共同为大客户提供优质的服务。市场营销处、省信函广告局领导亲自带领相关人员，深入到大客户当中，了解大客户的用邮需求，搞好大客户的营销工作，一年来，先后多次深入到省移动、省电信、省地税、省人保、东南汽车等大客户，就相关业务与大客户进行洽谈，收到了很好的效果，为全省的大客户服务和管理工作树立了很好的示范和榜样。

各地市局也成立相应的大客户服务领导小组，做好各自的大客户的服务和管理工作。福州局的领导亲自带领专业公司的同志，做好大客户的服务工作，深入到大客户中间，亲自参与业务的洽谈，项目的谈判，搞好市场营销工作，取得较好的效果。

全省上下高度重视建设学习型营销团队，加强业务知识和营销技巧培训，提高为大客户服务的水平。省局于4月底举办了全省邮政商函广告经理培训班，对各地市商函公司经理进行培训，并由信函广告局的相关同志组成了商函巡讲团，在福州、泉州、漳州、莆田等地市组织了8场数据库营销巡讲工作。巡回培训的对象是各地市商函从业的营销、策划、文案、设计等岗位的人员。巡讲的内容为“20xx年全省函件业务发展工作思路”、“如何推广数据库营销”、“如何抓好商函大客户管理”、“如何做好商函营销策划”、“如何加强名址库建设”等。同时还在现场组织营销员进行互动的模拟营销。为提高大客户的服务技巧，使商函业务人员成为星级大客户

经理，省函件局分别于10月份和11月份聘请厦门博格管理咨询有限公司开办了两期全省商函客户经理培训班，培训对象是全省商函的客户经理，培训内容涉及到商函客户经理素质、信息收集与认知能力、客户沟通开拓能力、客户关系维护与维护能力等方面。通过上述的集中培训，省信函广告局20xx年对800多人次的商函从业人员进行培训，提高了全体从业人员的大客户服务水平。

今年以来，各局更加注重大客户资料的建立完善。通过对大客户的走访，搜集整理大客户的资料，对大客户的资料进行归类整理，健全完善大客户档案，加强管理。省局针对大客户的分类，重点做好省级大客户资料的健全完善。一年来，省局函件业务大客户服务小组注重对省级大客户的走访公关，加强与客户平时的联络沟通，建立良好的公共关系，建立了福建省电信集团公司、福建省移动通信有限责任公司、中国联通有限公司福建分公司、中国建设银行福建省分行、中国银行福建省分行、中国农业银行福建省分行、东南（福建）汽车工业有限公司、福建省地方税务局等8家大客户资料。各局在建立完善大客户资料的基础上，采取动态管理的办法，对客户资料进行适时的修改完善，保证大客户资料的准确性，采取相应的营销公关方法，提高大客户服务的效果。

健全完善的大客户资料，使各局在开展经营工作时目标更加明确，营销公关更有针对性，收到了事半功倍的效果。

今年以来，各局在着力提高服务水平的前提下，注重为大客户制订策划书，做到方案先行，营销方式由原先的人情营销、关系营销转变为以方案营销和交叉营销为主的营销方式。方案营销的加强，在为企业赢得业务收入的同时，也为全省大客户管理积累了许多好的经验。《东南汽车数据库营销方案》、《集美学村90周年纪念活动邮政整体服务方案》、《信达汽车销售公司邮寄商业信函策划案》、《海尔商业信函策划案》、《5·18“海交会”项目策划案》等营销项目策划案都是针对大客户开展的活动所制定的营销策划方案，体

现了客户价值的实现，也使大客户服务水平上了一个新台阶。福州局通过方案营销，为东南（福建）汽车工业有限公司制作26.25万枚的邮资封，利用名址信息，寄递促销类商函，宣传东南汽车公司刚刚面市的新款车，函件业务创收34万元。在此基础上，与东南汽贸公司就数据库营销工作做进一步的洽谈，共同征集汽车消费客户的名址信息，取得较好的效果；为移动公司推介利用企业拜年卡业务进行客户维护，得到移动公司的认可，开发贺卡型企业金卡7万枚，创收38.5万元。厦门局通过方案营销实现了海尔工贸、福特汽车等商函客户的突破。同时，厦门局还实施客户资源共享化策略，利用不同企业的数据库展开交叉营销，即通过对客户a的用户进行客户b的业务宣传，又对客户b的用户进行客户a的宣传，在客户ab间不存在行业竞争的前提下实现双向互动。他们在为中国银行策划本册型中邮季刊邮寄给长城卡的用户时搭载移动公司的全球通业务宣传，在移动对账单中夹寄中国银行的理财宣传，发展“巴黎春天百货”成为移动公司的联盟商家，持移动的金卡可在巴黎春天享受vip折扣，因此每逢节假日巴黎天都会利用移动公司的数据邮寄优惠资料。

详尽、可行、双赢的方案，容易得到客户的认可，促成营销活动的成功。一年来，省局本着“统谈分签”的思路，先后为省移动公司、省电信公司、省地方税务局、省人民财产保险公司、福建东南汽车公司等大客户量身定做了营销活动方案，得到客户的认可，有些方案已经得以落实，产生效益。省移动公司的全球通升级版客户对账单、福建东南汽车公司利用邮政数据库信息进行汽车产品推介的方案都取得了很好的效果，在为客户提供优质服务的同时，也为邮政企业带来较好的经济效益。

各局结合节假日、客户重要节日等节日商机，针对大客户的用邮特点，充分了解大客户的用邮需求，注重对大客户的深度开发。

福州局紧紧抓住大众消费习惯，结合建设银行准备开展“刷龙卡贷记卡，奉上温馨年夜饭”业务促销的有利时机，制定宣传促销方案，为客户制作活动宣传单10万份，借助邮政数据库营销手段，对目标客户进行寄送宣传，创收18.2万元，收效显著。抓住“国庆”、“圣诞”、“元旦”、“春节”等节日商家加大促销的商机，为麦德龙、好又多、大洋百货、世纪联华等大客户寄送广告类促销商函，帮助客户促销商品，发展业务，增加了邮政商函收入。

厦门局注重做好大客户的维护和开发工作，对戴尔公司、好又多商场、麦德龙商场、海尔工贸、厦门航空、旅游景点大客户进行开发，5月份以来，戴尔公司的月均广告类商函寄递量均达50万件以上，月交寄业务量持续高居我省榜首；厦门好又多商场月均商函寄递量近30万件；厦门麦德龙商场月均商函寄递量达9万件；5月份为海尔工贸制作邮简式商函8万件；11月份为厦门航空寄递白鹭里程卡账单3.52万件；为厦杏摩托加印服务质量反馈卡式明信片5万枚；景点门票明信片市场拓展较为成功，5月份和7月份制作“万石植物园”旅游门票明信片20万枚；8月开发鼓浪屿门票明信片7万枚；10月份开展鼓浪屿钢琴博物馆4万枚门票明信片。

泉州局抓住移动进行全球通十周年《蓝色盛典》宣传的有利时机，为大客户制作纪念封、门票等，创收44.11万元。安溪局利用“5·17世界电信”为电信和移动公司分别寄递广告类商函，为大客户的宣传进行服务，增加邮政商函收入；在教师节来临之际，搞好移动分公司大客户整体性营销活动的策划，开发集问候和优惠刮奖券于一身的问候型明信片——“教师问候刮奖卡”明信片；泉州市区分局和晋江局利用商函数据库为房地产商、机械厂、会展公司、商会等行业客户寄递商函近30万件。

漳州局大力开拓学校教育市场，抓住大中专院校招生录取的契机，积极拓展录取通知书市场，由联通公司出资，为三所学校制作录取通知书，在录取通知书中夹联通公司业务宣传，

创收14.5万元；抓住教师节的契机，与团市委合作，开展“十万贺卡颂师恩”活动，创收14.6万元；12月份抓住“飞向太空——中国载人航天展”在漳州市农展馆举行的契机，参与此次航展的策划、制票、售票，共制作了7万张明信片门票。诏安局抓住夏季高温用电负荷急剧攀升，政府大力推行节约型社会的有利时机，积极公关，成功为诏安县电力公司策划并制作了《安全用电知识》系列宣传广告8万份，并由电力公司提供名址按址投递，不仅创收6万元，并通过此项业务收集整理出近10万用电户名址信息，达到了“一举两得”的效果。

莆田局在与电信、移动公司签定账单寄送协议的基础上，积极向客户宣传利用账单名址进行数据库营销的意义，得到客户的认可，定期为客户寄送商函进行个性化的业务宣传，取得了“双赢”的效果。

各市局还针对函件业务的特点，结合每个阶段工作的重点，时地推出活动策划方案，在为大客户提供优质服务的同时，挖掘潜在的客户。今年来，省局针对业务特点，先后制定了数据库营销服务专家、“金秋鸿雁”数据库营销套餐、企业拜年卡业务推介、吉祥如意贺年有奖保险明信片、邮政国际特惠邮资信封和明信片等业务推介书，针对大客户和潜在的客户，运用数据库营销手段，在全省范围内对目标客户进行寄递，搞好重点业务的宣传推介，刺激了客户的需求，收到了良好的效果。

走访客户，及时了解客户对邮政服务的意见和建议，及时了解客户的需求，可以使我们的服务工作有的放矢，事半功倍。各地市局大客户服务小组领导亲自带领大客户小组成员，坚持定期、不定期走访大客户，注重平时的情感交流，搞好与大客户的公共关系。厦门、漳州等局经常对大客户进行走访公关，加深和大客户的感情。通过走访公关，获取更多的客户信息，开展有的放矢的营销活动，对大客户进行深度的业务开发。宁德局在业务揽收过程中，注意搜集客户信息，

在了解到移动公司要开展一系列宣传活动的信息时，主动走访客户，帮助大客户制订活动方案，为移动动感地带三人篮球赛、移动创作大赛提供服务，增加商函业务收入。龙岩局在对电信客户走访过程中，了解到电信客户准备对无绳电话进行阶段性的促销，为大客户制订促销方案，利用广告类促销商函进行寄发，得到客户的认可。三明局、南平局为大客户设立大客户代表，加强与大客户的沟通，及时了解大客户的信息，开展相应的营销活动，取得了较好的营销效果。

物业客服主管年终的总结篇四

20**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12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12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。

20**年工作计划和重点：20**年我部重点作为，进一步提高物业费收费水平，在***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。

同时希望能有机会到比较成熟的社区学习，掌握更好的服务意识，提高自身的专业水平。新的一年，已经到来，希望我们团队每一位珍惜在一起的和谐气氛，创造更多的惊喜与超越，更好的发挥团队精神，以“业主无抱怨，服务无遗憾，

管理无盲点，工程无隐患”为工作目标，客服部全体以更饱满的精神去面对新的一年，共同努力为xx物业公司谱写崭新辉煌的一页。

物业客服年度工作总结 | 物业客服年终工作总结 | 物业客服个人工作总结

物业客服年度工作总结 | 物业客服年终工作总结 | 物业客服个人工作总结

物业客服主管年终的总结篇五

时光如梭，转眼间20xx年工作即将结束，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。

20xx年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：

物业客服主管年终的总结篇六

过去的一年里我能够在客服工作中严格要求自己，作为客服主管让我明白自身工作的完成对物业发展的重要性，所以我能够在领导的指示下认真履行好作为客服主管的职责，在客服部门的管理方面也能够认真听从其他客服人员的意见，通过团结合作的方式共同促进客服部门的整体发展，现对一年来在客服主管岗位上的表现进行简要总结。

物业客服主管年终的总结篇七

我明白管理经验的积累是需要通过工作中的不断尝试获得的，因此我在管理方面制定了严格的制度并以此来约束部门的员工，主要是希望提升部门成员的自律性从而为工作质量的提升建立保障，但我也明白合格的管理人员应该要在工作中以身作则才能够得到底下员工的认同，所以我在对客服人员的工作提出要求之前会先反思自己是否能够做到，通过这种方式来让客服部门的员工认同自己，得益于工作中的良好表现导致我在这一年取得了不错的成就。

物业客服主管年终的总结篇八

在我们忙碌的工作中，20__年过去了。

回顾20__年，物业公司客服部门可以说是进一步发展的一年，是精益求精，提高各项治理绩效的一年。在这个过程中，物业客服部门得到了公司领导的关心和支持，也得到其他部门的大力协助。经过全体客服人员一年来的辛勤工作，客服部门的工作较前一年有了很大的进步，各项工作制度不断完善，“业务第一”的服务理念也深深地烙印在每一位客服人员的脑海中。

回顾过去一年的客服工作，有得有失。过去一年的客户服务工作总结如下：

一是深化公司规章制度和客服部门制度的落实

在20__初步完善的规章制度的基础上，20__的重点是深化实施。为此，客户服务部将根据公司的发展现状，加深对物业管理的熟悉和理解。同时，随着物业管理行业一些法律法规的出台和完善，客服部门也及时调整客服工作的相关制度，以更好地适应新形势。

二、理论联系实际，积极开展客服人员培训

利用客服部门每周五的例会时间，加强对这部分员工的培训。培训工作是过去一周工作中遇到的实际问题进行的，做到了理论和实践的结合，让每个客服人员更加熟悉服务理念。

三、日常维修处理

根据每个周末的工作量统计，每天接待的各种形式的维修申请已经达到十多次。根据维修报告的不同内容，我们应该积极派工人在最短的时间内解决问题。同时根据修复报告完成

情况及时回访。

四. __区物业费的征收

根据公司年初下达的收费指标，积极开展__及__区物业费的征收工作。最后，在物业经理、秘书等部门的支持下，公司完成了公司下达的收费指标。

五、能源成本的收取

__区按期完成了每季度抄表到户收费工作，同时完成了公司交办的新任务——__区首次抄表到户收费工作。

六、__区底商租赁工作

制定了底层商户的租赁方案，下半年引进了龚景的超市和药店。

七. 收回部分楼宇

x月完成了x#和x#的收楼；同时，__区部分楼宇(x #-1□2单元)已被收回。

八. 爱青海玉树地震组织募捐活动

得知青海玉树地震的消息后，物业公司领导立即决定在社区举行募捐活动，向灾区人民献上一份爱心。接到指令后，客服部门全体员工积极提出建议，最终成功完成了募捐活动。

九. 节日期间公园的装饰

在各种节日期间，积极完成园区内的装修布置工作。今年，公司加大了圣诞节(一个吸引年轻人眼球的节日)期间公园的装饰和布局力度，在社区__门和__区大堂购买了圣诞树和各

种装饰品。

十. 业主座谈会

春节前夕，组织了一年一度的业主座谈会。受邀业主在会上积极发言，充分肯定了物业服务公司的服务工作，并提出了中肯的建议。

总之，在20__年工作的基础上，我们充满了信心和希望。在新的一年里，我们坚信，只要我们努力工作，努力工作，积极探索，锐意进取，就一定能够尽最大努力完成公司下达的各项工作目标。

物业客服主管年终的总结篇九

如今的我已从懵懂的学生转变成了肩负工作职责的员工，对客服工作也由陌生变成了熟悉。以前我认为客服工作很简单、单调、甚至无聊，不过是接下电话、做下记录。其实不然，要做一名合格、称职的物业客服人员，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。

回顾过来的客服工作，有得有失。下面我就简单总结一下：

- 1、日常接待及接听电话：热情接待来访业主，并积极为业主解决困难。接听业主电话，要有耐心，记录业主来电投诉及服务事项，并协调处理结果，及时反馈、电话回访业主。
- 2、日常报修的处理：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。
- 3、每天早晨检查各部门签到情况。
- 4、检查院落及楼道内卫生，对于不合格的及时告知保洁员打扫干净。
- 5、对库房的管理：领取及入库物品及时登记。

6、催收商铺的水电费及物业费。

7、搜集各类客户对物业管理过程中的意见及建议，不断提高小区物业管理的服务质量及服务水平。

在完成上述工作的过程中，我学到了很多，也成长了不少。我认为做好客服最重要是：(1)服务态度一定要好，在院里见到业主主动打招呼，如果顺便帮他开门及帮忙搬东西等力所能及的小事，以使业主对我们更加信任。

(2)我们要有主动性，要有一双会发现问题的眼睛，每天对小区院落进行巡查，发现问题及时解决。不要等到业主来找了，我们还不知道怎么回事，要做到事事先知。

对于我这个刚刚步入社会，工作经验不丰富的人而言，工作中不免遇到各种各样的阻碍和困难，在这全新的一年里，我要努力改正过去工作中的缺点，不断提升，加强以下几个方面的工作 1、加强学习物业管理的基本知识，提高客户服务技巧与心理，完善客服接待的细节。

2、进一步改善自己的性格，提高对工作耐心度，加强责任心和培养工作积极性；

3、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。

很幸运刚从学校毕业就可以加入阳光水岸的团队，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，我的工作总结完毕！