

# 最新物业客服主管的工作体会(优秀20篇)

即兴可以是一种团体合作的方式，在团队中共同创作出独特的艺术作品。即兴表演需要我们具备丰富的想象力，能够在没有准备的情况下迅速构思剧情和角色。小编为大家整理了一些即兴角色扮演的实例，供大家参考和学习。

## 物业客服主管的工作体会篇一

- 2、 负责及时、准确、合理地处理客户升级投诉；
- 3、 参与重要来电及重大客户接待，建立与客户之间的良好关系；
- 4、 通过客户沟通平台的建立和维护、客户日常拜访工作等方式提升客户满意度；
- 5、 制定项目物业费催缴计划，监督按计划执行；
- 6、 制定项目经营计划，督促达成每月经营指标；
- 7、 完成物业服务中心经理交办的其他各项工作任务。

## 物业客服主管的工作体会篇二

- 1、 在物业主任的领导下，对本部门提供的各项服务工作进行组织、实施，各项工作有序开展。
- 2、 指导业主入住、装修手续的办理，掌握进展状况；指导业主房屋设施、公共设施的报修接待、登记，及时安排相关人员上门处理，并做好相应督促和业主对处理结果的意见征询工作。

- 3、及时解决业主、租户的各类投诉，并按照公司的服务要求给予业主、租户答复，同时做好投诉回访工作；收集汇总各类投诉情况记录并进行分析，定期撰写投诉事件分析报告，提出物业服务改进方案。
- 4、准时向业主派发各种费用的交费通知单，向业主催缴相关物业管理费用，并按时向物业部经理汇报情况；指导、监督水费、电费、燃气费等费用的代收代缴工作。
- 5、协助物业主任定期走访辖区内业主、租户，征求其对服务管理工作的意见。
- 6、建立档案管理制度，监督做好各类文件的分类、建档工作，包括业主、租户资料、服务中心各类文件资料等；协助做好临时性的接待工作。
- 7、监督辖区内公共区域巡查情况，并督促落实。
- 8、监督小区卫生工作。

## **物业客服主管的工作体会篇三**

- 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遇到的问题。

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质量。
- 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。

## 物业客服主管的工作体会篇四

? 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。

## 物业客服主管的工作体会篇五

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。

## 物业客服主管的工作体会篇六

（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、规范化、精细化管理。

（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

## 物业客服主管的工作体会篇七

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。

## **物业客服主管的工作体会篇八**

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。

## **物业客服主管的工作体会篇九**

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。

## 物业客服主管的工作体会篇十

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。

## 物业客服主管的工作体会篇十一

（一）部门管理方面：整合管理处的资源，培训员工的工作技能，推行考核机制，强化全员的竞争意识。

对部门内各岗位职责进行细化，明确责任和权利，避免工作中出现死角，把服务工作做精做细。在确保各班组管理质量稳步提升的基础上，努力部门整体的管理和服务水平，保证无重大安全责任事故的发生，使z上院、纳日歌朗两个项目的物业服务更加细致、高效。

建立并完善对客服人员、维修、保安、保洁的绩效考核体系，推行月度工作考核机制，倡导员工优胜劣汰的竞争意识、加强学习专业知识、自觉遵守并维护公司及部门的管理制度。

（二）配合工程部做好接管验收和日常巡查工作；配合销售部做好售楼和开盘的各类准备工作。

（三）加强制度建设，强化监督检查。

（四）建立家政服务、有偿维修，做好会所和车场的经营管理，完善物业服务。

（五）搞好对外协调工作，进一步理顺各类关系，紧密与开发商配合，积极主动与派出所、城管、环卫、电信、供热等部门联系，以便顺利开展物业服务。

## **物业客服主管的工作体会篇十二**

2、协助和推进客户关系维护相关活动；

3、收集和细分客户反馈信息，及时总结和反馈，协助窗口服务部门服务质量的管理；

4、协助客户投诉风险防范、投诉管理和处理；

5、协助项目各类突发事件的处理；

6、完成上级领导交待的其它工作。

## **物业客服主管的工作体会篇十三**

回首20\_\_\_\_年物业公司客服部，可说是进一步发展的一年，精益求精完善各项治理性能的一年。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分的大力协助，经过全体客服职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进每一位客服工作职员的脑海。

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20\_\_\_\_年初步完善的各项规章制度的基础上，20\_\_\_\_年的重点是深化落实，为此，客服部根据公司的发展现状，加深其对物业治理的熟悉和理解。同时，随着物业治理行业一些法律、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，积极开展客服职员的培训工作

利用每周五的客服部例会时间，加强对本部分职员的培训工作。培训工作是根据一周来在工作当中碰到的实际题目展开的，这样就做到了理论与实际的结合，使每位客服职员对服务理念的了解更加的深刻。

## 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题目解决。同时，根据报修的完成情况及时地进行回访。

## 四、\_\_\_\_区物业费的收缴工作

根据年初公司下达的收费指标，积极开展\_\_\_\_、\_\_\_\_区物业费的收缴工作。终极在物业经理、书记及其它各部分的支持下，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\_\_\_\_区每季度进户抄水表收费工作的同时，又完成了公司布置的新的任务——\_\_\_\_区首次进户抄水表收费工作。

## 六、\_\_\_\_区底商的招租工作

制定了底商的招租方案，并在下半年景功的引进了超市、药店项目。

## 七、部分楼宇的收楼工作

在\_\_月份，完成了\_\_#、\_\_#的收楼工作；同时，又完成了部分\_\_\_\_区回迁楼(\_\_#——1、2单元)收楼工作。

## 八、情系\_\_\_\_地震组织开展募捐活动

在得知\_\_\_\_地震的消息后，物业公司领导立即决定在社区内进行一次以为灾区人民奉献一份爱心的募捐活动，这项任务由客服部来完成。接到指示后，客服部全体职员积极献计献策，终极圆满的完成了这次募捐活动。

## 九、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\_\_\_\_门及\_\_\_\_区各大堂内购置了圣诞树及其各种装饰品。

## 十、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公道的建议。

总之，在20\_\_\_\_年的工作基础上，20\_\_\_\_年我们满怀信心与希看，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，我们一定能以最大的努力完成公司下达的各项工作指标。

## 物业客服主管的工作体会篇十四

20xx物业公司提升优质服务的一年，也是我们工作继往开来的新的一年，除了要一如既往地坚定“业主第一”的理念外，还要开拓新的工作思路，同时，明年我们将要面对三期业主收房，服务一期、二期业主，收取一期物业费的艰难挑战，所以我们一定要强化危机感，依据十八大精神提倡实干意识，实现物业公司各项工作全面健康有序地开展，为完成物业公司20xx年年度工作目标奠定扎实的基础。

工作重点主要有以下几个方面：

1、做好接收三期工程准备，及加大人才储备，初验及复验把好质量管，避免钥匙移交物业后进行大面维修整改。接受三期钥匙后逐一核对规范管理，统一封存。

2、做好一期、二期、三期交房数据的统计、业主资料及验房单管理，由专人负责。

3、做好交房现场的工作安排及房屋交付前的检查工作并配合销售本门借用钥匙。

1、做好日常业主来电来访接待工作，并做好问题的详细登记及数据统计工作，做好前台销账及业主回访工作。

2、做好交房时的现场签约及钥匙发放工作，做到公正、细致。

由于客服部员工以前基本没有从事过物业管理工作，目前的职业水平肯定还有长足的发展余地，我们在配合公司进行组织架构调整的同时，将进一步加强物业管理队伍建设，细化岗位分工，加强绩效考核力度，提高每一位员工的职业素养，明年计划加强组织各类培训活动，并不定期开展物业服务楼栋竞赛活动，锤炼一支肯打仗、能打仗、能打硬仗的员工队伍。

由于物业公司刚组建不到两年，小区各种环境又比较复杂，同时又没有可以借鉴的地方，因此，工作中难免有不足之处。下一步我们将深入理解物业管理的内涵，加强和深化客户服务水平和服务质量的专项工作，努力提高业主满意度进一步提高服务水平，努力提高业主满意度全心全意为业主服务，使xx物业公司的物业管理水平再上一个新台阶。

认真做好物业费宣传工作并做好业主的解释工作。让业主意识到，物业管理费是一个物业得以生存的经济基础。享受物业服务是业主的权利，而缴纳物业管理费是业主的义务。为保证下一步物业管理工作的顺利开展及日后一期业主物业管理费的顺利收取做好铺垫工作。

在下一年度，客服部将全力协助物业公司各部门工作，密切同各

部门关系，及时、有效，妥善处理业主纠纷和意见、建议。

总结去年工作经验，将钥匙管理落实到人，管理员与钥匙不得分离，并对室内物品及入户门是否关闭负责。

## 物业客服主管的工作体会篇十五

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。

## 物业客服主管的工作体会篇十六

回顾16年的工作，已经告一段落。可以说是圆满完成了对物业各项费用的收取，也对业主服务达到了一个满意的标准。但是工作中也存在了很多的不足，在这一年里我们从客服接待，业主回访，处理和协调各种问题中学习到了很多的知识。也很大程度上认识到了自身的不足之处。虽然付出了不少的努力，也取得了一点成绩。但是付出的汗水，和得到的工作效果还相差不少。所以想通过这次总结，认真反思找出问题所在。在新的一年里使工作更加规范，业主更加满意。

在这一年里我们认真贯彻我们金源人企业理念“以情服务，用心做事”把服务业主，做好本职，为己任。我客服部在公司领导的大力支持和各部门的团结合作下，在部门员工努力工作下，认真学习物业管理基本知识及岗位职责，热情接待业主，积极完成领导交办的各项工作，办理手续及时、服务周到，报修、投诉、回访等业务服务尽心尽力催促处理妥善，顺利完成了年初既定的各项目标及计划。以下是重要工作任务完成情况及分析：

一，日常接待工作每日填写《客户服务部值班接待纪录》，记录业主来电来访投诉及服务事项，并协调处理结果，及时反馈、电话回访业主。

二，信息发布工作本年度，我部共计向客户发放各类书面通知约30多次。运用短信群发发送通知累计54000条，做到通知拟发及时、详尽，表述清晰、用词准确，同时积极配合通知内容做好相关解释工作。

三，业主遗漏工程投诉处理工作20xx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区客服员工做出了努力和汗水，做出了不速度业绩。

部门员工由一个思想认识不足、对工作没有激情的队伍引导成一个对公司充满憧憬，对行业发展和自身成长充满希望的团队；把部门员工由一个对物业管理知识掌握空白培训成一个具一定物业管理常识的团队。

工作中存在的不足、发现的问题及遇到的困难总结如下：

一、由于我部门均未经过专业的物业管理培训，关于物业方面的知识仍需系统学习，服务规范及沟通技巧也要进一步加强。

二、业主各项遗漏工程的工作跟进、反馈不够及时；

三、物业各项费用收取时机、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，员工身体素质及自我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□20xx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。

## 物业客服主管的工作体会篇十七

一路走来，遍历了20xx的景色，如今的我们即将走进全新的20xx年里。

在上一年度的工作里，我们xx物业在工作中严格的加强了要求和规范，为xx□xx等小区的业主们提供了积极的物业服务和帮助。给业主们留下了非常不错印象，得到了业主们的信任。回顾这一年，作为xx物业公司的一名客服人员。我专注在xx物业的前台岗位，为业主提供接待和良好的物业申请，在今年的工作中充分的发挥了自已的作用。在今年的工作上，我严格的遵守工作纪律，认真听从领导安排和培训。在自身的岗位上积极的服务业主，仔细的完成自己的工作。现对我这一年来的工作收获做如下总结：

作为一名客服，我们是公司接触业主的一线岗位。为此，我们在工作中并不是单纯的作为的客服在于业主沟通交流，更是作为xx物业的代表，作为公司的形象站在这个位置上。为此，我也深深的感受到了这个岗位的重要性。

为了能在工作中更好的给业主带来感受，我在今年的工作中着重加强了自身的思想锻炼。巩固自己的服务思想，让自己能更加用心、贴心的在工作中考虑业主的问题，并为业主提出的解决方案或是解决问题。

此外，我还一改过去过去自己在工作中有些散漫的态度，开始严格仔细的正视起工作的责任。并且还通过在培训和书籍上的了解，加强了自身的服务礼仪，让工作变得更简单。

在工作方面，我能做到严格的遵守公司规定，做好接待工作的同时，绝不违反公司的纪律，不轻易向客户许诺自身责任外的事等等。我也知道，自身作为公司和业主的沟通桥梁，如果在我的工作中出现了什么问题，业主也会受到影响！为

此，在每次物业工作完成之后，我也会及时的打电话给业主确认情况，确保工作能顺利的完成，且没有什么遗留问题。

这样严格仔细的态度，给我避免了很多的问题。也让我们的工作得到了更多业主的认可，增加了业主对物业的认可。

反思一年，自己最大的问题在于不能牢记自己自身的问题。在工作中我也犯下过许多的大小问题和马虎，但如果不能牢记和改进错误，就还会继续犯下错误！对此，我感到很惭愧。

但在未来的一年里，我会更加严格的要求自己，让自己能在工作方面取得更大的收获！

## **物业客服主管的工作体会篇十八**

本年度部门各项工作如下：

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，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。

（一）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，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。

（二）圆满完成客户开户激活工作，为客服部总体工作奠定了坚实的基础

截止20xx年1月13日，总共开设模拟操作账户251个，签署开户协议书221份，激活账户55个。

（三）密切配合各部门，做好内、外联系、协调工作

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。

通过部门近一年的工作和实践来看，客服员业务水平偏低。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等。

（二）部门管理制度、流程不够健全

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、客户意见、建议、客户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；
- （二）加强部门培训工作，确保客服员业务水平有显著提高。
- （三）完善客服制度和流程，部门基本实现制度化、程序化管理。
- （四）密切配合各部门工作，及时、妥善处理客户纠纷和意见、建议。
- （五）加强相关管理工作，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。

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：

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20xx年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、业主办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。

## 物业客服主管的工作体会篇十九

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：

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20xx年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。

## 物业客服主管的工作体会篇二十

“逸园·上院”物业管理处于20xx年7月份成立，在近半年的时间里，物管处始终贯彻业主至上的原则精神，根据小区的实际情况，在搞好服务的同时理顺完善管理工作，使小区前期物业管理工作的逐步走上规范化的轨道，现将本部门成立以来的物业主管的工作总结如下：

### (一) 业主入住前期物业管理工作。

1. 熟悉小区各项设施、设备的施工情况，配合工程部做好各项施工的验收；

2. 根据小区实际情况，完成工作预案，做好成品保护工作。完成了小区各项管理工作预案，如：物业收楼流程，车辆管理方案，治安管理方案，装修管理方案，报修工作流程等。

3. 配合销售部的售楼工作；

为了配合销售工作，一方面做好物业接管工作，另一方面由客服人员耐心解答客户关于物业管理方面的疑问，同时安排保洁做好现场的保洁服务，保安进行24小时站军姿服务，保持了良好的精神风貌。

4. 搞好业主入住前期准备工作，整理入住资料 and 各类协议及管理规定，顺利完成交房工作；针对小区的实际情况，合理制定了办理入住手续的流程和岗位，设置了业主入住须知，装修须知，装修手续办理流程，使交房工作顺利进行，目前第一时创底商办理入住8户，写字楼已全部投入使用。

### (二) 房屋管理

第一时创写字楼和逸园上院的各施工单位陆续交工，物业管理处配合工程部做了竣工验收工作，共进行了20多次验收，

对不合格项进行书面汇总，跟进施工方的整改，并对存在的问题进行备案。

为了完善此项工作，建立了房屋管理档案，制定了房屋管理制度，编制了的管理计划，并责任到人定期检查。第一时创写字楼现已使用，装修无破坏，外观统一，无危害房屋结构的行为。

### (三) 公共设施、设备的管理

对已开始使用的第一时创写字楼，在公共设施、设备的管理方面，制定了完备的维护、保养计划和应急方案，做到日常检查有登记、小型维护有记录。完成小型检修工作和应急维修工作，达到养护设施、设备到位，维修及时，正常运行的管理要求。

逸园·上院各类公共设施设备均已可以正常使用，物业管理处集中做好成品保护工作，定期检查公共照明、管井、车库等设施，发现问题及时处理。

### (四) 环境卫生和绿化管理

环境卫生方面，针对小区环境逐步完善的情况，大家齐动手定期、不定期组织进行大扫除，制定了相应的保洁程序与考核办法，并对装修垃圾实行袋装化定点堆放，集中清运管理，并加强小区卫生检查工作，保证了小区的卫生清洁美观。

小区的绿化现仍由施工单位进行维护，管理处积极配合监督绿化公司进行施工及养护工作，针对绿化公司在施工养护过程中出现的问题，及时提出合理化的建议。

### (五) 小区安全工作

小区治安防范及消防工作是物业管理中的重中之重。上院小

区的保安采取对外聘用专业保安公司的方式进行管理，负责物业的公共秩序的维护、道路的畅通、车库管理、外围车辆停放管理以及消防安全管理。要求保安人员认真巡查，文明执勤，礼貌训导，遇到坏人坏事大胆管理，使小区的安全防范工作情况良好。

## (六)其他

### 1. 搞好维修服务工作

为了搞好房屋及相关设施的维修工作，我们紧密地与开发商、施工方、生产厂家联手，确定了维修程序和办法，保证了维修工作的及时率和完成率。共计接到维修投诉42起，完成42起，完成率为100%。配合工程部做的工程维修及检查约为170余次，在公共设施、设备方面，我们及时定期对各种设施进行保养、检查，发现问题及时维修，及时处理，保证业主的正常使用不受影响。

### 2. 加强小区装修管理工作

小区装修管理工作是前期物业管理的一个重要环节，它涉及到物业的使用寿命与安全及小区房屋外观的完好美观，我们并根据小区实际情况与管理要求，制定了详细的管理制度，如装修须知、装修垃圾清运方式等，并坚持每天对装修户的巡查工作，做好记录，遇到问题及时解决，及时处理，坚持原则。保证房屋主体结构完好，保证小区外观整齐划一，完好美观。

### 3. 认真听以业主意见，及时为住户排忧解难。

业主的建议是我们的工作指针。因此我们做到对住户反映的问题认真记录，及时处理，增进与业主间的沟通，耐心为业主作解释工作，并及时为住户排忧解难。

虽然，我们在半年的工作中取得了一定成绩，但还有很多需要完善与加强的地方。第一、管理和服务人员整体素质不高，服务意识不强，各方面考虑不全面，实际处理事务的能力还有待提高；第二，与业主的沟通不够，了解不足。第三，设备、设施管理力度还需加强。针对以上几个问题，在20xx年的工作中，将吸取经验与教训，努力提高员工的业主技能与管理水平，把工作做得更好。

(一)部门管理方面：整合管理处的资源，培训员工的工作技能，推行考核机制，强化全员的竞争意识。

对部门内各岗位职责进行细化，明确责任和权利，避免工作中出现死角，把服务工作做精做细。在确保各班组管理质量稳步提升的基础上，努力部门整体的管理和服务水平，保证无重大安全责任事故的发生，使逸园上院、纳日歌朗两个项目的物业服务更加细致、高效。

建立并完善对客服人员、维修、保安、保洁的绩效考核体系，推行月度工作考核机制，倡导员工优胜劣汰的竞争意识、加强学习专业知识、自觉遵守并维护公司及部门的管理制度。

(二)配合工程部做好接管验收和日常巡查工作；配合销售部做好售楼和开盘的各类准备工作。

(三)加强制度建设，强化监督检查。

(四)建立家政服务、有偿维修，做好会所和车场的经营管理，完善物业服务。

(五)搞好对外协调工作，进一步理顺各类关系，