

# 最新物业客服个人工作自查报告(优秀20篇)

在职场中，我们可能会遇到不同的情况导致需要提出辞职，而辞职报告就是我们正式向公司提出辞职申请的一份书面文件。接下来是一些整改报告的范文，供大家参考和学习，相信能够对大家撰写整改报告有所帮助。

## 物业客服个人工作自查报告篇一

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：

（一）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。

（二）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。

（三）每天早晨检查各部门签到情况。

（四）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。

（五）对库房的管理：领取及入库物品及时登记。

（六）催收商铺的水电费及物业费。

（七）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：

（一）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。

（二）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：

（一）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。

（二）进一步改善自己的性格，提高对工作耐心度，加强工作责任心和培养工作积极性。

（三）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xx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！

## 物业客服个人工作自查报告篇二

度，我客服部在公司领导的大力支持和各部门的团结合作下，在部门员工努力客服工作下，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客服工作，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。

截止到12月19日共办理交房手续312户。办理二次装修手续171户，二次装修验房126户，二次装修已退押金106户。车位报名218户。

以下是重要客服工作任务完成情况及分析：

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。累计已达上千项。

本年度，我部共计向客户发放各类书面通知约20多次。运用发送通知累计968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客服工作。

8月18日之前共发出86份遗漏工程维修客服工作联系单，开发公司工程部维修完成回单28份，完成率32%。8月18日以后共递交客户投诉信息日报表40份，投诉处理单204份。开发公司工程部维修完成回单88份，业主投诉报修维修率43%。我部门回访78份，回访率89%，工程维修满意率70%。

8月4日地下室透水事故共造成43户业主财产损失。在公司领导的指挥下，我客服部第一时间联系业主并为业主盘点受损物品，事后又积极参与配合与业主谈判，并发放置换物品及

折抵补偿金。

我部门客服工作人员在完成日常客服工作的同时，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，不断提高世纪新筑小区物业管理的服务质量及服务水平。

截止到12月19日我部门对小区入住业主进行的入户调查走访38户，并发放物业服务意见表38份。调查得出小区业主对我部门的接待客服工作的满意率达90%，接待电话报修的满意率达75%，回访客服工作的满意率达80%。

已完善及更新业主档案312份，并持续补充整理业主电子档案。

协助三合街派出所对入住园区的业主进行人口普查客服工作。

为10户业主办理了户口迁入手续用的社内户口变更证明。

在物业公司杨经理的多次亲自现场指导下，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客服工作，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。

部门员工由一个思想认识不足、对客服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有一定物业管理常识的团队。

### **物业客服个人工作自查报告篇三**

我通过这一年的学习与工作，工作的.方式、方法都有了较大的进步，现将一年年多来的工作情况总结如下：

由于客服部的工作是直接面对本小区业主，所以客服部是小区物业公司形象最为重要的一个部。也正因为如此，公司制

定了“天天让您满意”的服务宗旨和一切为了顾客、一把手亲自抓、一票否决制度、一丝不苟态度、一抓到底作风的“五个一”质量文化准则。客服管理员的日常工作主要有：接待业主来访；处理业主投诉；处理业主报修的联系、跟进、回访工作。

由于感到自己的知识、能力和阅历与自己的岗位有一定的距离，所以总不敢掉以轻心，一年多来不断加强在专业知识方面的学习，在这方面公司也加强了对专业知识的培训和考试等方式，使我们在工作中能够灵活运用相关的专业知识，这样下来在业务水平方面的确有了一定的进步。

经过不断的学习、不断积累经验、知识，均已具备了一定的工作能力，能够自行处理日常工作中的各种问题。能够以正确的态度对待各项工作任务，热爱本职工作，认证努力贯彻到实际工作中去。积极提高自身各项业务素质，争取工作的主动性，努力提高工作效率和工作质量。

通过对这音多工作的总结，着实发现了一些问题和不住，主要表现在：

（一）由于最初对物业管理专业不是很了解，许多工作都是边干边摸索，以致有时工作起来不能游刃有余，工作效率有待进一步提高。

（二）有些工作还不够细，一些工作协调不是十分到位。

（三）相关的专业理论水平还不能全打到刚公司对一名合格管理员的要求。对于物业公司最重要的工作之一就是收缴物业费，每年我们对物业费都有优惠政策，这样一来可以提高物业费的收缴率，是对我们公司服务质量的衡量，更是业主对我们所做工作是否满意的体现。

（四）维修墙体发霉也是我们上班年的工作重点之一。因此

物业公司的领导和地产负责人分析了主要原因：一方面是冷桥现象，再就是是墙体阴水造成的。因此制定了维修方案：我们客服部接到报修墙体发霉的电话第一时间先给地产负责人回报情况，较为重要的地产负责人回亲自去看，分析情况，安排维修人员及时处理，尽量做到让业主满意。

今后在工作中把提高物业管理知识、服务态度、工作水平作为重点。不断加强学习，拓宽知识面，努力学习物业管理知识和相关法律常识。

加强对物业公司发展的了解，加强周围环境、同行业发展的了解和学习，要对公司的统筹规划，但前情况做到心中有数；更要注重本部门的工作作风建设，加强管理，团结一致，勤奋工作，形成良好的部门工作氛围。不断改进对业主、其他部门的服务水平及支持没配合能力。

我将以饱满的热情服务好业主，维护好公司利益，积极为业主提供优质的服务，为公司创更高价值造，力争取得更大、更优异的工作成绩。

## 物业客服个人工作自查报告篇四

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，具体情况总结如下：

- 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。

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。

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。

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。

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。

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。

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。

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！”

## 物业客服个人工作自查报告篇五

从20xx年11月到绿安齐宜宾市一中物业管理处以来，在管理处领导的关心和支持下，我努力适应新的工作环境和工作岗位，及时转变工作角色，努力学习业务管理知识，认真履行职责，较好地完成了学校和管理处交办的各项工作任务，下面将20xx年的工作情况总结如下：

20xx年11月因公司工作安排，将我从宜宾卫校管理处调到一中管理处工作，并担任勤杂班班长。在这之前我对班长的职责任务不甚了解，为了尽快适应新的工作岗位和工作环境，我自觉加强学习，虚心求教释惑，不断理清工作思路，总结工作方法，现已基本胜任本职。一方面，干中学、学中干，不断掌握方法积累经验。我注重以工作任务为牵引，依托工作岗位学习提高，通过观察、摸索、查阅资料和实践锻炼，较快地进入了工作情况。另一方面，问书本、问同事，不断丰富知识掌握技巧。在各级领导和同事的帮助指导下，从不会到会，从不熟悉到熟悉，我逐渐摸清了工作中的基本情况，找到了切入点，把握住了工作重点和难点。

作为管理处的勤杂班班长，首先就要求我要带好头，领好路。在工作中，不打任何折扣的去完成公司和学校领导交办的各项工作任务。今年以来，勤杂班克服各种困难顺利完成了学校110周年校庆、第十五届教育教学科技成果展□20xx年中高考、\*代表选举等重大活动的后勤保障任务，完成了3500多件日常设施设备报修工作，班组成员不辞辛劳的工作，受到公司和学校领导的高度肯定。在管理上，要求班组成员之间做好互帮互助，工作不分你我，严格执行公司和学校的相关管理制度。

在工作半年来，完成了一些工作，取得了一定成绩，总结起来有以下几个方面的经验和收获：

（一）只有摆正自己的位置，下功夫熟悉基本业务，才能尽快适应新的工作岗位

（二）只有主动融入集体，处理好各方面的关系，才能在新的环境中保持好的工作状态

（三）只有坚持原则落实制度，

（四）只有树立服务意识，加强沟通协调，才能把分内的工作做好。

由于工作实践比较少，缺乏相关工作经验[]20xx年的工作存在以下不足：

- 1、对班组成员的日常管理规范问题。
- 2、对班组成员思想方面的交流过少，造成有时情绪问题。
- 3、协调处理问题方面还需要进一步加强。

物业客服个人辞职报告

物业客服个人工作汇报

物业客服前台个人总结报告

最新物业客服个人年度工作总结范文

## 物业客服个人工作自查报告篇六

2xxx年我部重点工作为进一步提高物业费收费水平，在xx年基础上提高4—7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，业主满意率同比去年有显著提高。

（一）继续加强客户服务水平和服务质量，业主满意率达到85%左右。

（二）进一步提高物业收费水平，确保收费率达到8xx左右。

（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xx年，工作中充满了艰辛与坎坷，却收获了成长与成绩，展望明年，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。

## 物业客服个人工作自查报告篇七

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xx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xx件，其中住户咨询xx件，意见建议xx件，住户投诉xx件，公共维修xx件，居家维修xx件，其它服务xx件，表扬xx件。

5、办理小区id门禁卡xx张，车卡xx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xx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。

## 物业客服个人工作自查报告篇八

一、负责客户进驻、装修手续的办理，客户商铺及设施、公共设施等工程维修接待、下单安排、跟踪和回访工作。

二、负责客户投诉处理工作及日常客户联系、沟通协调工作。

三、根据计划财务部提供的相关数据公布收支情况，及时向客户通知收取及催缴相关物业租金及管理费用等。

四、负责内部行政事务、文档的管理。

五、在公司职能部门的指导下，开展各项有偿/无服务。

将本文的word文档下载到电脑，方便收藏和打印

推荐度：

[点击下载文档](#)

[搜索文档](#)

## 物业客服个人工作自查报告篇九

为了整体提升业主满意度，营造良好的社区氛围，我们赶在年前将小区各楼栋大堂布置完毕；在中国传统节日分别给所有已入住业主群发了恭贺短信；在3月组织了业主、开发商、居委会和物业公司一起植树节活动，让我们的业主对自己的家园有更深的认可感，让我们的园区更完美，如花园一般绚丽多彩。4月我们进行了小区业主满意度调查，对小业主的各种意见和建议进行了分类的整理。并一一给予了回复。对于业主给予的赞扬，我们深怀感激。对此我们将继续努力；对于业主提出的批评，我们同样深怀感激，因为有业主的意见和建议，我们才能更好的改进和提高。4月我们还开展了客户关怀月活动，对于业主家里的小件电器维修，清洁卫生或搬运家具等提供义务服务。5月是西方的母亲节还是中国传统的端午节，在母亲节来临的前夕，我们的客服专员给每户已装修或入住的业主送上了温馨的康乃馨；同样在端午节时节，我们又给每户业主送上了应节的粽子；6月，父亲节，为了让我们业主之间相互有更多的了解和沟通，我们组织了父亲节小区业主爬凤凰山活动，虽然最后因业主自身的原因，没有业主成行，但是我们付出的努力还是得到业主的一致认可的。

## 物业客服个人工作自查报告篇十

我从20xx年x月x日xx物业正式成立后，接管xx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x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。在这一年来，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：

# 物业客服个人工作自查报告篇十一

## 精选物业客服个人工作年终总结(一)

我从20xx年6月1日xx物业正式成立后，接管xx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：

### 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。

### 二、规范服务

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。

### 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工作和北苑日夜维修任务。维修工作人员总是默默地工作，从无怨言，从不计较个人得失。我们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，在繁忙的维修工作中，分担着一部分北苑维修工作，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。

## 七、绿化工作。

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。

## 八、宣传文化工作方面

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。

## 九、业主的满意就是物业管理服务工作的最终目标

经过7个月的工作，熟悉了基层管理 workflows，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xx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！

## 参考物业客服个人工作年终总结(二)

忙碌的xx年即将过去。回首一年来的工作，感慨颇深。这一

年来我在公司各级领导的关心和支持下、在服务中心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，规范管家服务。

自xx□9年3月推出“一对一管家式服务”来，在日常工作中无论遇到任何问题，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，在“一对一管家式服务”落实的同时，还参加公司组织的各类培训。主要针对《客户大使服务规范》、《交房接待人员服务规范用语》、《仪态礼仪》、《谈吐礼仪》、《送客礼仪》、《接听礼仪》、〈举止行为〉、等进行培训。培训后还进行了现场模拟和日检查的形式进行考核，如“微笑、问候、规范”等。我们根据平时成绩到月底进行奖惩，使我的服务水平有了较大的提高，得到了业主的认可。

## 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。在对小区的日常管理中，我们严格控制、加强巡视，发现小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，及时制止并给出合理化建议，并且同公司的相关部门进行沟通，制定了相应的整改措施，如私搭乱建佛堂、露台搭建阳光房等，一经发现我们马上发整改通知书，令其立即整改。

## 三、加强培训、提高业务水平

专业知识对于搞物业管理者来说很重要。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，所以公司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，以便我们帮助业主解决这方面问题。前台服务人员必须站立服务，无论是公司领导还是业主见面时都要说“你好”，这样，即提升了客服的形象，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。公司还定期给员工做这方面的培训。主要是结合《苏州市住宅区物业管理条例》、《苏州工业园区住宅物业管理办法》、《住宅室内装饰装修管理办法》等法律、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，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物业公司就什么都负责的，公司还拿一些经典案例，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。

xx年将是崭新的一年，随着我们服务质量的不断提高，小区入住业主的增多，物业将会向着更高、更强的目标迈进，客服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，共同努力为我们万科物业公司逸

庭服务中心谱写崭新辉煌的一页!xx年我们的工作计划是:

一、针对xx年满意度调查时业主反映的情况进行跟进处理,以便提高xx年入住率。

二、继续规范各项工作流程,认真贯彻执行各岗位的岗位职责

三、推行《客户大使服务规范》、《交房接待人员服务规范用语》、《仪容仪表》、《谈吐礼仪》、《送客礼仪》、《接听礼仪》、《举止行为》,提高员工素质及服务水平。

四、全力配合各部门做好房屋交付工作。

五、全力做好装修巡查工作,合理安排相关人员巡视,做到及时发现及时处理。

经典的物业客服个人工作年终总结(三)

20xx年度,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。

截止到20xx年xx月xx日共办理交房手续xx户。办理二次装修手续xx户,二次装修验房xx户,二次装修已退押金xx户。车位报名xx户。

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。累计已达上千项。

## 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20多次。运用\*发送通知累计968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xx月xx日之前共发出xx份遗漏工程维修工作联系单，开发公司工程部维修完成回单xx份，完成率xx%□xx月xx日以后共递交客户投诉信息日报表xx份，投诉处理单xx份。开发公司工程部维修完成回单xx份，业主投诉报修维修率xx%□我部门回访xx份，回访率xx%□工程维修满意率xx%□

## 四、地下室透水事故处理工作

20xx年xx月xx日地下室透水事故共造成xx户业主财产损失。在公司领导的指挥下，我客服部联系业主并为业主盘点受损物品，事后又积极参与配合与业主谈判，并发放置换物品及折抵补偿金。

## 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，不断提高世纪新筑小区物业管理的服务质量及服务水平。

截止到20xx年xx月xx日我部门对小区入住业主进行的入户调查走访xx户，并发放物业服务意见表xx份。调查得出小区业主对我部门的接待工作的满意率达xx%□接待电话报修的满意

率达xx%□回访工作的满意率达xx%□

## 六、建立健全业主档案工作

已完善及更新业主档案xx份，并持续补充整理业主电子档案。

## 七、协助政府部门完成的工作

协助三合街派出所对入住园区的业主进行人口普查工作。

为xx户业主办理了户口迁入手续用的社内户口变更证明。

## 八、培训学习工作

在物业公司杨经理的多次亲自现场指导下，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。

部门员工由一个思想认识不足、对工作没有动力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有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1户，未交1户。水电费预交费用不足业主49户，

未交7户。

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。

六、对小区的精神文明建设，像开展各种形式的宣传及组织业主的娱乐活动工作上尚未组织开展起来。

#### 物业客服个人工作年终总结模板(四)

作为普通的物业客服专员，我的工作职责主要是熟悉和掌握物业管理方面的法规、制度、政策、不断提高、更新自己的知识结构，与时俱进的跟上物业管理发展方向;第二是将学到的理论知识用于指导自己的实际工作，尽最大努力处理好，协调好企业与业主之间的关系;尽职尽责的做好每一项工作，始终保持好的精神状态，坚持服务为主、管理为辅的思，取信于业主，保持公司良好的形象。身为公司的一份子，这是我必须做到的。

在工作中，总结出一套工作经验

1首先应该给投诉者或者纠纷者作“降温”的思想工作

2分析、调查问题的原因

4最后当然是具体方法的落实。并总结每次处理经验为日后的处理像类似问题做基础。

5投诉、纠纷处理回访，可以让我们的工作得到业主的肯定，同时也能缩进我们与业主的关系，方便日后物业管理工作开

展。

在此基础上，建立了实现工作零缺陷的9步骤：

- 1、要求明确：业主不总是对的，但永远是最重要的；完全满足客户的需求，并以此作为工作的出发点和归宿。
- 2、预防在先：充分做好达到要求的各种准备，积极预防可能发生的问題。
- 3、一次做对：实施中要第一次做对，不能把工作过程当试验场。
- 4、责任到位：把服务质量目标分解，并落实到各部门、各岗位直至个人，按计划分步实施。
- 5、强化培训：对自己进行理念灌输、知识教导、技能培训。
- 6、严格检查：实行个人自查、主管/经理督查、行政管理中心考察；并分析结果，以明确问题、原因、责任。
- 7、循环检讨：定期对服务中存在的问题（尤其是业主投诉）及时纠正，并制定相应的预防措施。
- 8、整合组织：在直线型组织架构的基础上，以客户满意为中心，完善“第一责任人”制度，加速信息交流的速度，突出全面质量管理的思路。
- 9、规范操作：进一步完善操作规范。

“物业零缺陷”的实施将进一步提高服务质量、提升公司的品牌形象，巩固物业市场。

零抱怨无投诉其实是每个企业的一个愿景，也是我们企业的愿景，也是我的一个愿景。真正能够达到这样的企业可以说

没有，因为消费者的心理和行为是公司难以确定的，公司可以通过努力来增加自己服务的质量，这样只是能够提高客户满意度，但却无法决定客户满意度。零抱怨无投诉是公司追求的目标，他要求公司能够完完全全地为消费者服务，消费者就是上帝，这句话一定要时刻记在心中。

总体来说，一个企业能否生存下去，就是看企业的客户对企业的支持情况怎么样？这个支持情况是由客户满意度来直接影响的，所以在新的一年里，我想可以通过自己良好的服务，好策划的客户回访来增加客户满意度。而公司也凭着优质的产品和服务向着“零抱怨无投诉”目标发展。

客户满意度是衡量一个公司服务质量的最重要的标准，可以经过个人对客户满意度的调查，发现客户满意是一种心理活动，是客户的需求在被满足后的愉悦感。对于顾客来说，他花了一定的代价，需要达到一定的目的，如果我们提供给他产品、服务等有很大一部分不是他所要的，那怕你的价格比别人低，可能也不能提高他的满意度。所以客户满意度是衡量客户满意度的量化指标，由该指标可以直接了解企业、产品或服务在客户心目中的满意度级别。

## 优秀的物业客服个人工作年终总结(五)

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xx年初步完善的各项规章制度的基础上[]xx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[]xx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xx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。

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xx—xx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”。

xx年是我不断探索，也是自我追寻的一年，在未来xx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。

## 物业客服个人工作自查报告篇十二

1、严格遵守公司的《职业规范》和各项管理规章制度。

2、为业主输入住手续、机动车辆出入证、巴士通及加密频道申请，并解答业主提出的有关问题。

3、为客户办理装修手续，为装修人员办理临时出入证，向客户发放《装修管理规定》，同时解答有关装修问题，请维修服务人员对装修申请进行审批，并办理装修结束后的退款事宜。

4、代客户办理电话初装手续及各种电话服务项目。

5、为客户办理养犬证、暂住证。

6、代客户订阅报刊和杂志，同时负责报刊和杂志及信件接受和分发。

7、为客户代办房屋出租、出售及为发展商的空置房办理出租。

- 8、负责对客通知的印刷、分发和存档。
- 9、应客户要求，按照有关规定，为客户开具相关证明。
- 10、按规定认真完成每日工作记录。
- 11、随时解答客户提出的`各种问题及咨询，遇问题及时向部门经理汇报。
- 12、完成部门经理及公司领导交予的其他工作。

## 物业客服个人工作自查报告篇十三

优秀作文推荐！时光如梭，不知不觉中来到xxxx工作已有一年了。在我看来，这是短暂而又漫长的一年。短暂的是我还没来得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xxxx应聘物业管理公司客服岗位的事就像刚发生一样，不过如今的我已从懵懂的新人转变成了肩负工作职责的客服员工，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。

下面是我这一年来的主要工作内容：

- 1、客户收铺、装修等手续和证件的办理以及商户资料、档案、钥匙的归档，其中要分清一楼和二楼ad区及三楼abcd区都属

于政府，一楼和二楼大部分属于xxxxxxx□小部分属于xxxx□另外还有一些属于私人业主。

2、熟悉各方面信息，包括业主、装修单位、施工单位等信息，在做好记录的同时通知相关部门和人员进行处理，并对此过程进行跟踪，完成后进行回访。

3、函件、文件的制作、发送与归档，目前xxxx公司与xxxx及毛织办的单发函，整顿通道乱摆乱放通知单，温馨提示、物品放行条、小型工程单、大型装修资料、维修单等等怎么运用都要熟悉。

在完成上述工作的过程中，我学到了很多，也成长了不少。

1。工作中的磨砺塑造了我的性格，提升了自身的心理素质。对于我刚接触物业管理经验不丰富的人而言，工作中难免会遇到各种各样的阻碍和困难，在各位领导和同事们的帮助下，我遇到困难时勇于面对，敢于挑战，性格也进一步沉淀下来。我觉得在客户面前要保持好的精神面貌和工作状态，作为一名客服员要把职业精神和微笑服务放在第一位。所谓职业精神就是当你在工作岗位时，无论你之前有多辛苦，都应把工作做到位，尽到自己的工作职责。所谓微笑服务就是当你面对客户时，无论你高兴与否，烦恼与否，都要以工作为重，始终保持微笑，因为你代表的不单是你个人的形象，更是公司的形象。尽量保持着微笑服务，在与少数难缠的客户沟通时也逐步变得无所畏惧，在接待礼仪、电话礼仪等礼仪工作也逐步完善。

2、工作生活中体会到了细节的重要性。细节因其“小”，往往被人所轻视，甚至被忽视，也常常使人感到繁琐，无暇顾及。在毛织贸易中心这里我深刻体会到细节疏忽不得，马虎不得。不论是批阅公文时的每一行文字，每一个标点，还是领导强调的服务做细化，卫生无死角等，都使我深刻的认识到，只有深入细节，才能从中获得回报。细节产生效益，细

节带来成功。

3、工作学习中拓展了我的才能，当我把每一项工作都认真努力的完成时，换来的也是对我的支持与肯定。记得xxxx会期间，为了把工作做好，我们客服部、工程部、保安部都在这四五天加班，把自己的分内事做好。虽然很累，但都是体现我们客服中心的团结精神。这体现大家对工作都充满了激情，至于接下来我要把整个xxxx中心一二三楼abcd区域的电脑地图做好来，我都会认真负责的去对待，尽我所能的把所有工作一项一项地做得更好。

在20xx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，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，完善客服接待流程及礼仪。

2、加强文档的制作能力，拓展各项工作技能，如学习电脑一些新软件的操作，遇到客户的难题怎么去解答等等。

6、进一步改善自己的性格，提高对工作耐心度，更加注重细节，加强工作责任心和培养工作积极性。

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。

很高兴来到xxxx中心这个大家庭，物业管理公司的文化理念与工作氛围都不自觉地感染着我、推动着我。让我可以在工作中学习，在学习中成长，也确定了自己努力的方向。此时此刻，我的目标就是在新一年工作中挑战自我、超越自我，取得更大的进步！

## 物业客服个人工作自查报告篇十四

我从\_年6月1日接管xx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。

及时处理居家报修和公共区域的报修问题，半年居家维修服务质量高达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工作和北苑日夜维修任务。维修工作人员总是默默地工作，从无怨言，从不计较个人得失。我们的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。师傅一次又一次“违规”配合业主买材料（我们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，在繁忙的维修工作中，分担着一部分北苑维修工作，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。

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。

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。

经过7个月的工作，熟悉了基层管理 workflows，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！”

## 物业客服个人工作自查报告篇十五

半年的时光如白驹过隙，还没等得及我回头细细品味一下我

在20年中走过的路程，我在-写字楼作为一名客服的半年工作时光就已经匆匆忙忙的结束了。可能是因为我自己没有意识到时间过的如此的快，也有可能是因为我在这半年里没有做工作计划，所以才让我产生了一种没有太多体验和成就的感觉。吸取了这一教训，在下半年的工作还没开始之前，我就赶紧来为自己下半年的工作做了一个计划和安排。

## 一、岗位日常需要完成的工作

首先，作为一名办公楼的前台客服，我必须保证自己每天的形象都能够达到公司里的要求，保证每天着装整洁，统一穿好公司前台的制服，保证自己每天精致的妆容，包括发型也要梳到一丝不苟，才能站到我们前台的位置上，向我们的客户和业主展现我们物业公司的专业和良好的气质形象。

第二个是，我们要保持我们良好的仪态，时刻向客户和业主展现我们前台客服人员的礼仪修养。不能够随便的坐在我们的岗位上，也不能在我们的岗位中随意的走动，更加不能够擅自离开我们的岗位。接待客户的时候，我们更是要做到礼仪接待，让客户在心中留下好感，让客户感受到我们对他的礼貌和尊敬。

第三点就是我们客服人员的服务态度，整个办公楼每一层都有一到三家的企业公司，每一天或多或少都会有企业里的人员过来向我们咨询问题，这个时候，我们不仅要做到微笑对待，我们还要做到耐心而细致的为他们解答，帮助他们尽快的处理好问题。在这个过程中，我们不能表现出一丝不耐烦的语气和态度，而是要热情和亲切。

## 二、领导交办的任务

对于在下半年里，领导交代的任务，我还无从知晓。但是只要是领导交代下来的任务，我都要认认真真的去完成，抱着一颗严谨而负责的心去完成好。

这个计划和安排可能还存在很多漏洞的地方，但是基本上的工作也都有概括进去，我也会做到自我监督和自我督促，做到严格按照上面的计划遵守，增加自己的自制力，加强自己的自律意识。如果还有需要进行补充和完善的地方，还请领导不吝指出，我会拿回去再次进行修改。相信在下半年的工作当中，我一定能够表现的更好！

## 物业客服个人工作自查报告篇十六

20xx年上半年度是每一间物业小区正式收取物业管理费和公摊费用的开始，期间经历了中国农历大年，公司领导更替等重大事件□20xx年上半年客服的工作主要有以下几点：

对回访结果的整理后，经统计可以发现接待前台，各业务部门的服务效果情况，对发现的问题及时处理及时纠正，如业主反映入伙期间的整改问题（没收楼）没人跟进，经调查和统计后发现有多个业主反映有该现象，经例会上提出后，目前该问题已基本得到改善。

督促客服人员对各种单据的录入和统计，以改进工作绩效。装修流程改善问题，因上半年相较于08年繁多的装修事情相比□20xx年上半年装修的业户较少，在听取了部份业主的建议，同时也为业主提供更好、更便捷的服务，我们将装修审批时间，对符合装饰装修管理规定申请，由原来的3天缩短为当天现场予以审批。

20xx年10月到20xx年6月合计业主发出投诉单406份，已经处理371份，待处理的35份。其中20xx年上半年度的投诉单计147份，在对业主投诉方面，客服一直以来，都有完整的记录，指定专人与公司开发商及其它部门对接，负责对是否处理了业主投诉进行跟进，以期业主投诉的问题能得到及时的处理的，以避免业主的再次投诉，避免问题扩大化，对提升业主的满意度起到了一定作用。累计整改单254份，已处

理248份，其中20xx年上半年度度的整改单计50份，回访率达到98%。

截止20xx年6月，每一间小区累计签约入伙444套，其中20xx年上半年度入伙签约36套，累计办理装修159户，出入证943对，其中20xx年一半年度共办理装修39户，出入证249对。

累计收费442户，2户未收费的分别是8—201、12—1702、8—201是未收楼的业主，12—2702是因提供的银行卡已过期，无法扣到款项。收费率达到了99.55%。各项公摊费用也如期收缴，有73户业主是未预缴公摊牌水电费的业主，公摊水电费除外地业主外，基本收回。有50多户都办理了银行托收手续，须财务去银行办理相关扣款手续即可。装修垃圾清运费的收缴率为100%。

为了整体提升业主满意度，营造良好的社区氛围，我们赶在年前将小区各楼栋大堂布置完毕；在中国传统节日分别给所有已入住业主群发了恭贺短信；在3月组织了业主、开发商、居委会和物业公司一起植树节活动，让我们的业主对自己的家园有更深的认可感，让我们的园区更完美，如花园一般绚丽多彩。4月我们进行了小区业主满意度调查，对小业主的各种意见和建议进行了分类的整理。并一一给予了回复。对于业主给予的赞扬，我们深怀感激。对此我们将继续努力；对于业主提出的批评，我们同样深怀感激，因为有业主的意见和建议，我们才能更好的改进和提高。4月我们还开展了客户关怀月活动，对于业主家里的小件电器维修，清洁卫生或搬运家具等提供义务服务。5月是西方的母亲节还是中国传统的端午节，在母亲节来临的前夕，我们的客服专员给每户已装修或入住的业主送上了温馨的康乃馨；同样在端午节时节，我们又给每户业主送上了应节的粽子；6月，父亲节，为了让我们业主之间相互有更多的了解和沟通，我们组织了父亲节小区业主爬凤凰山活动，虽然最后因业主自身的原因，没有业主成行，但是我们付出的努力还是得到业主的一致认可的。

- 1、部份员工专业知识与技能不足；
- 2、部份流程过于重复繁杂；
- 3、各部门职责混淆不清；

- 1、开展并加强各类社区文化活动；
- 2、继续加强回访工作；加强对回访信息的统计整理分类工作，要把回访结果更细化，争取对日后服务工作带来更明显和实际的“风向标”的指导意义。
- 3、加强员工内、外部培训，整体提高服务水平
- 4、努力完成下半年度物业费的收缴，达到80%以上。

业主的满意就是物业管理服务工作的最终目标，我们的工作就是为业主分扰。但，有些事情也不是我们物业客服所能解决的，如：大部份业主反映2。6元每平方米太高，不能接受；如周围配套设施太少，像，商场市场等。

## 物业客服个人工作自查报告篇十七

上半年度是每一间物业小区正式收取物业管理费和公摊费用的开始，期间经历了xx公司领导更替等重大事件，xx年上半年客服的工作主要有以下几点：

对回访结果的整理后，经统计可以发现接待前台，各业务部门的服务效果情况，对发现的问题及时处理及时纠正，如业主反映入伙期间的整改问题（没收楼）没人跟进，经调查和统计后发现有多多个业主反映有该现象，经例会上提出后，目前该问题已基本得到改善。

督促客服人员对各种单据的录入和统计，以改进工作绩效。

装修流程改善问题，因上半年相较于xx年繁多的装修事情相比□xx年上半年装修的业户较少，在听取了部份业主的建议，同时也为业主提供更好、更便捷的服务，我们将装修审批时间，对符合装饰装修管理规定申请，由原来的x天缩短为当天现场予以审批。

x月到x月合计业主发出投诉单xx份，已经处理xx份，待处理的xx份。其中xx年上半年的投诉单计xx份，在对业主投诉方面，客服一直以来，都有完整的记录，指定专人与公司开发商及其它部门对接，负责对是否处理了业主投诉进行跟进，以期业主投诉的问题能得到及时的处理的，以避免业主的再次投诉，避免问题扩大化，对提升业主的满意度起到了一定作用。累计整改单xx份，已处理xx份，其中xx年上半年的整改单计xx份，回访率达到xx%□

截止xx年x月，每一间小区累计签约入伙xx套，其中xx年上半年度入伙签约xx套，累计办理装修xx户，出入证xx对，其中xx年一半年度共办理装修xx户，出入证xx对。

累计收费xx户，x户未收费的分别是xx□xx是未收楼的业主□xx是因提供的银行卡已过期，无法扣到款项。收费率达到xx%□各项公摊费用也如期收缴，有xx户业主是未预缴公摊牌水电费的业主，公摊水电费除外地业主外，基本收回.有xx多户都办理了银行托收手续，须财务去银行办理相关扣款手续即可。装修垃圾清运费的收缴率为xx%□

为了整体提升业主满意度，营造良好的社区氛围，我们赶在年前将小区各楼栋大堂布置完毕；在中国传统节日分别给所有已入住业主群发了恭贺短信；在x月组织了业主、开发商、居委会和物业公司一起植树节活动，让我们的`业主对自己的家园有 deeper 的认可感，让我们的园区更完美，如花园一般绚丽多彩。

x月我们进行了小区业主满意度调查，对小业主的各种意见和建议进行了分类的整理.并一一给予了回复.对于业主给予的赞扬，我们深怀感激.对此我们将继续努力；对于业主提出的批评，我们同样深怀感激，因为有业主的意见和建议，我们才能更好的改进和提高.x月我们还开展了客户关怀月活动，对于业主家里的小件电器维修，清洁卫生或搬运家具等提供义务服务.x月是西方的母亲节还是中国传统的端午节，在母亲节来临的前夕，我们的客服专员给每户已装修或入住的业主送上了温馨的康乃馨；同样在端午节时节，我们又给每户业主送上了应节的粽子□x月，父亲节，为了让我们业主之间相互有更多的了解和沟通，我们组织了父亲节小区业主爬xx山活动，虽然最后因业主自身的原因，没有业主成行，但是我们付出的努力还是得到业主的一致认可的。

1、部份员工专业知识与技能不足；

2、部份流程过于重复繁杂；

3、各部门职责混淆不清；

1、开展并加强各类社区文化活动；

2、继续加强回访工作；加强对回访信息的统计整理分类工作，要把回访结果更细化，争取对日后服务工作带来更明显和实际的“风向标”的指导意义。

3、加强员工内、外部培训，整体提高服务水平

4、努力完成下半年度物业费的收缴，达到xx%以上。

业主的满意就是物业管理服务工作的最终目标，我们的工作就是为业主分扰。但，有些事情也不是我们物业客服所能解决的，如：大部份业主反映xx元每平方米太高，不能接受；如周围配套设施太少。

## 物业客服个人工作自查报告篇十八

随着xxx公司的重组和不断壮大□20xx年对于物业客服来说将会是一个机会年，面对新的形势，物业客服工作将围绕以下几个方面来开展：

完成对09年度物业管理收费标准和蔚蓝国际地下停车场停车收费标准的年审工作；认真做好日常投诉的接待、处理、回访工作，做好业主的服务工作，全年的投诉处理率保证在98%以上，业主满意度调查率保证在95%以上，努力争创公司服务的品牌；加强与晨星保洁公司的沟通，认真落实执行保洁合同的质量标准，努力做好日常大厦保洁的监督检查工作，并对问题及时进行整改，建立完善的检查整改机制，保证09年的保洁工作再上一个新的更高的台阶；继续将客服人员的日常巡查工作落到实处，配合其他部门做好大厦各项秩序的维护工作，为业主提供一个良好的办公秩序环境；确保后期零星的交房工作的正常有序进行，加强非集中装修期的装修监管工作，平衡兼顾各方利益；在集团公司资金允许的情况下，计划在09年9月份之前将08年已经交房户的`房产证跟踪办理完毕，免除业主购房的后顾之忧，树立公司的品牌形象。

做好大厦节能降耗和防暑降温的宣传工作；本着公平的原则，认真做好客服员工的绩效考核工作，强化激励机制，使员工保持一种积极向上的良好工作面貌；围绕实际工作，加强客服人员的培训，提高员工的综合素质，将6月份定为客服员工培训月，强化培训力度。

重点做好冬季供暖的相关准备工作，确保冬季供暖工作的顺利进行；加强对大厦空置房屋的管理力度，为公司的销售工作做好服务工作，保证销售工作顺利开展。

## 物业客服个人工作自查报告篇十九

1. 管理处员工统一着装，挂牌上岗。

2. 按客服中心的接待要求，贯彻礼貌待人、微笑服务、主动问候的方式接待业主、来访者。

3. 对业主、来访者提出的要求进行分析，以便提供更好、更优质的服务。

4. 业主的报修、投诉等工作做到及时有效的处理和回访，并认真做好记录。

1. 认真书写各项工作日志，文件、记录清楚。

2. 建立了维修巡查表，等各类表格落实交-班工作记录本。

3. 客服组每周一上午召开一次周例会，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. 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。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。

及时处理居家报修和公共区域的报修问题。

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，一方面报学校修建中心，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。园林绿化工人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。

## 物业客服个人工作自查报告篇二十

我是xx物业公司的客服主管。我的工作主要包括□xx会所接待大厅固定资产的管理，水吧服务的管理，保安、保洁的管理，会所水、电相关工作的管理，以及小区其它后勤工作等等。物业工作是整个公司正常运行的后勤保障系统，工作内容虽然庞杂，但是在同事们的共同努力下，顺利的完成了本年度的各项任务。今年已经尾声，现在我对自已本年度的工作简单作以总结。