

物业客服主管总结结束语 物业客服主管 述职报告(优秀18篇)

在学习总结中，我们可以回顾自己的学习进程，发现问题和不足，以便提高学习效果。范文中的教师总结有的注重学生的个性化发展，有的关注教学方法的创新和改进。

物业客服主管总结结束语篇一

20××年转眼即过，对于我个人和整个领海公馆客服部的员工而言，这是稳定发展的一年。一年来，在公司总部各部室领导、同事的悉心指导和项目各部门的无私帮助下，领海公馆客服部比较顺利的完成了20××全年的各项工作。现将过去一年的工作情况汇报如下：

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。

.....

我认真落实工作职责，贯彻物业管理的各项法规政策，执行公司的有关规章制度，下面是小编给大家整理的，希望对大家有所帮助。物业客服主管.....

范文光阴如水，忙碌而又充实的工作又将告一段落了，回顾这段时间以来的工作，我们取得了不错的成绩，好好准备一

份述职报告吧。相信大家又在为写述职报告犯愁了.....

范文在经济飞速发展的今天，越来越多人会去使用报告，我们在写报告的时候要注意涵盖报告的基本要素。那么报告应该怎么写才合适呢？下面是小编为大家整理的物.....

物业客服主管总结结束语篇二

尊敬的公司领导：

您好！

时光如梭，转眼间20__年工作已经结束，20__年工作也全面铺开，在公司领导的大力支持和各部门的紧密配合下，基本完成了本年度各个阶段的工作目标和工作计划。任职以来，客服部始终贯穿着____前期物业管理工作的要求，加强了部门内部管理工作，强化了物业服务水平。部门各项工作有了明显的提高和改善，员工工作的积极性和责任心得到大幅度提高。

在过去的一年多的时间里，经过了10余月的历练，参与了公司组织的4次品质培训，也在公司上级领导的支持和公司客服职能部门及本项目领导、同事的共同努力下，在工作取得了一些的成绩。在此，非常感谢公司各位领导在工作中给予我的大力支持与帮助。为了更好地开展下一步工作，及时发现和完善工作中的不足，现对我目前的工作情况作如下汇报：

一、部门日常工作的开展及履行自身工作职责与本人的工作表现

做好所管辖范围的内部员工管理工作，在工作中，本人积极勤恳，认真负责，以身作则，遵守公司各项管理规定，务求为本部门员工做好榜样。同时，担任“主管”一职后，本人能向领导及时做好汇报，向下级传达、布置工作，确保信息

的畅通，保证工作的顺利进行。

1、有效、合理的安排工作

根据工作实际情况，员工的自身特点，能较有针对性地分配任务，务求将工作完成，做到更好。在项目20__年5·4青年节活动中，部门人员取得了冠军团队。

2、与相关部门做好工作协调

根据工作实际情况，能与公司各部门、开发商客服部做好相关沟通、联系工作，确保日常工作的顺利开展，较好地将工作上的困难予以商讨解决。

3、做好业户的投诉处理沟通及拜访、回访工作

针对业户重要投诉事项，带领并引导员工通过各种可取方式与技巧进行跟踪处理并回复、回访业主。在过去的一年里，我部处理投诉53起。及时安排员工定期做好业户拜访、回访工作，通过与业户零距离的沟通交流，收集信息，向业户做好相关解释工作，将对业户的困扰降到最低，得到了广大业户的谅解。而在日常的服务工作中，了解业户所需、所求，并根据反映的有效事项提供快捷高效的服务，这样为处理业户投诉工作做好了铺垫，在后期投诉处理中起到良好的效果。

4、监督做好员工考勤工作

按照公司管理要求，严格执行员工考勤制度。严格要求上、下班不迟到、早退并做好签到打卡。

5、在物业费的催缴方式上采取灵活多样式，在任职期间，20__年物业费的收缴率达95%，历史欠费收缴率达85.36%;20__年物业费达40%。

6、带领要求本部门员工在业主报事中做到“事事有着落件件有回音”的服务承诺。本年度接待处理客户报事__556件，完成率98%，业主满意率100%。

7、为提高部门员工的专业知识性，提高自身素质与业务技能，严格按照培训计划进行部门培训，本年度组织部门人员90余次。

8、顺利成功策划、开展了多次精彩的社区活动。

参与组织了项目的3·8妇女节送鲜花、亲子环保活动、5·29长者生日会、等__项社区活动的顺利开展，更好的拉近了与业主之间的感情。其中中秋文艺晚会在公司社区文化评选中，获得杭州分公司第一名。

二、人员队伍管理

1、加强部门内部纪律管理

纪律是严明队伍的保证，是确保工作正常开展的有力保障。在日后工作中对纪律要“常抓、常管”，坚持按“制度办事”，务求打造一支“纪律严明”的客服部服务队伍。

2、加强工作的落实和监管力度

严格执行我司的工作方针“重在程序狠抓落实从我做起立即执行”。

3、加强员工的培训力度

强化培训，提高员工的沟通能力、协调能力和处理突发事件的能力，落实各项计划和新措施，抓细节，追求“为业主服务树中奥品牌”的服务理念，不断引导员工改变观念和树立良好的主动服务意识，从提升品质服务观念开始，从认真研

究每一个服务细节开始，带动整个服务体系的提升。

4、开展员工业余活动，增进部门凝聚力与团队精神。

三、工作中存在的不足

总结20__年工作开展情况，虽然取得了少许成绩，但也存在着些许不足：

1、部门员工做事不细心，责任心不强；

2、与业主沟通能力还有所欠缺；

3、客服前台与园区管家在业务方面沟通不及时，导致有些工作疏忽；

4、部门人员无全方位发展，只在从事单一工作。

四、20__工作计划

在公司领导的大力支持和各部门的紧密配合下，客服部的各项工作也基本上完成了各阶段的工作目标，展望20__公司精细化管理年，我们信心十足。

客户服务部是与外界联系的窗口，客服人员的服务意识和业务素质直接影响着客服部的整体工作。为了更好的服务于业主，提升物业服务的服务品质，让业主更满意，我部应该从六个方面开展工作。

一)做好客户日常服务工作，提高业户报事保修的及时率和完成率，减少业户的投诉和不满

首先，我部应该规范内部管理，加强对员工的培训工作。

客服人员接触的业主较多，不同的业主会有不同的需求，而

客服人员的专业水平又参差不齐，为了更好的服务于业主，部门要加强对员工专业知识的培训工作，并定期进行考核，不断提高客服人员的服务水平，努力追求业主满意率达100%。制定较全面的物业管理礼节礼貌规范，加强客服人员语言、礼节及处理事务能力的培训。在接到业主报事时，首先应严格按照“三标”规范操作，然后各区域管家及时跟进回访，避免因处理业主报事不及时而引起的投诉。

其次，客服人员应“想业主之所想，急业主之所急”。

作为服务性行业，需要的是多动脑，更多的为业主着想，为广大业主营造一种温馨、和谐、安全、舒适的居住环境，这样可以感动业主，让业主体会到自己是享受一种服务，有一种比“家”更温暖的感觉。

首先我们应该明白一点，物业费的收缴情况直接关系到公司是否能正常运营，关系到每一个员工的切身利益，我要带领部门人员把催费工作当做是核心工作来做。

相信只要我们的服务能真正的落到实处，在平时的点滴工作中感动业主，多与业主沟通，将心比心的想一想，用我们的真心去服务业主，业主也一定会被感动。当然也不排除那些所谓的刁蛮业主拒交物业费的，对于这些业主，我们应大胆创新寻求新思路，老的催缴方式不仅我们自己厌烦，业主也开始适应了。

根据业主的性格特点和喜好来制定相应的催缴措施，安排专门人员进行催缴，对于那些典型的欠费户，在下一周期就应该及时与业主沟通，包括节假日的问候，发送短信等，还可以登门拜访。

不断摸索才能不断创新，不断总结才能不断进取，其实按照市场的发展规律和一些相关法律法规的出台都是有助于物业公司发展的。

三)改善部门管理，使20__年度品质工作稳中有升

1、加强部门员工培训，使员工熟练掌握专业知识，提升业务办理能力；

2、强化部门纪律性，严于律己，强化员工责任心，提高业主满意度；

3、多组织联合巡区，以传帮带形式提升园区管家品质巡检能力，提高品质；

四)广开财路，加大宣传、创新思路，将20__年度社区活动做大、做新、做的有影响力

主要从以下几个方面开展：

1、设立社区活动专员一名，主要负责对外引资，搞好社区宣传工作；

2、联合新成立的闻江社区，一起组织社区活动，把社区活动做大，有影响力；

3、多与周边的企业联系，拉赞助，提高经营收入。

五)做好部门人员管理工作，打造一个稳定、高效、合作、务实的团队

2、多组织员工活动，使员工之间有个良好的沟通平台，增强部门凝聚力。

3、加强公司制度培训，以制度约束大家的行为，养成良好的习惯。

1、坚持对重点客户的平时节假日期间的拜访，园区管家要定时去业主家回访；

- 2、节假日期间，用短信平台发祝福短信问候业主，使业主感觉到温馨；
- 3、停水、停电时，做好预防措施，并及时短信提醒业主，做好相应的准备；
- 4、适当的提供一些个性化的服务，拉拢一批固定的客户群，使他们支持我们的工作；
- 5、定时开展业主座谈会，听取业主的心声，汲取业主好的意见建议，并及时改善服务；
- 6、每月定时开展社区活动，拉近与业主之间零距离接触，使业主感到我们的服务；
- 7、做好早八晚八管家门岗值班服务，使业主近距离可以反映问题，并及时得到解决，提高办事效率。

七) 环境事物—保洁的监管

- 1、保洁负责人列入晨会中来，便于相互有效沟通；
- 2、部门多组织联合巡区，优先发现问题，及时解决，避免业主投诉；
- 3、按时进行周/月卫生检查，按照合同标准进行相应的处理；
- 4、管家日常巡区发现的清洁问题，及时跟进处理。

在上级领导的指导和关怀下，我一直在不断地学习和总结工作经验。我将更加努力工作，克服不足，不断完善自我，加强学习，提高自己的内在素质和专业修养，争取在以后的工作中取得更好的成绩!同时，我也真心地希望各位领导能够多加指正我的工作，使我在这个机会中不断学习和提高。我相信我一定能够做得更好!

述职人：___

20__年__月__日

物业述职工作总结

物业客服主管总结结束语篇三

回顾以来的工作，诸多方面值得分享和肯定，在工作中也存在在很大的不足：

1. 在物业服务工作上理论知识稍有欠缺，对于客服部以外的其他部门理论知识掌握不大熟练，运用不到位，需要加强学习，积极进取，以求进一步提高物业管理水平，提高自身综合素质。
2. 对于管理方面的素养，还需要提升，需加强管理知识理论的学习和实际经验的积累。
3. 日常的工作标准虽然达标，但是与“精细美”的服务理念存在一定差距，需要在服务工作中的细致部分下功夫。

为了在新的一年里更好的扬长避短，克服之前工作中的不足，树立良好的服务口碑[]20xx年南部会所将致力于加强规范管理、协调沟通、落实执行。以提高管理服务效能，营造和谐生活环境，配合营销工作为中心计划开展工作。

1. 在现有工作手册的基础上，根据工作需要不断完善工作手册，落实执行公司下发的iso质量管理体系文件，使每一位员工了解工作规程，达到规范自我、服务业户的目的。
2. 根据年度培训计划对员工进行定期的业务、技巧、服务意识

识等方面的培训，通过不断的强化学习，不断提高会所员工水平，尽快带领出一支业务过硬、服务意识强的员工队伍。

3. 对会所员工自身特点、专长、结合日常工作表现，进行合理评估，合理安排岗位，明确发展方向和目标，对不称职员工坚决撤换。

通过推出更贴心的服务，展示物业服务水准，做到人人都是称职的“形象销售员”，令客户对公司及楼盘增强信心。

1. 根据销售中心的装修以及布局提出合理化建议，做好服务软包装。

2. 服务礼仪不漏掉每一个需要注重的细节。

3. 服务用语文明、礼貌，统一说词，规范用语。

4. 通过销售中心以及样板房的服务，展示后期物业服务的水准。重点在于提升物业公司的形象，发掘并展示公司服务的优势和亮点。

5. 对物业的营销推广提供物业管理的卖点，充分介绍物业优势而又避免随意许诺，对客户提出的物业管理问题进行咨询答疑。

积极参加与销售中心开展的业主联谊活动，集中了解业主反馈的信息，在销售中心帮助下，在入住前开展业主需求调查，以求了解业主的年龄结构、文化层次、兴趣爱好及各类服务需求，通过分析，确定管理服务标准及各项服务收费标准，使今后的物业管理服务更加贴近业主。

物业客服主管总结结束语篇四

20xx年客服部工作计划如下，请领导批示。

1、加强各项费用的收缴工作鉴于物业管理是一个高投资、高成本、低回报的服务行业。要确公司工作持续正常进行，必须做好物业管理各项费用控制，并保证按时收缴。物业服务费的催缴我们在电话催款的同时，进行针对性的上门、做好记录，对于部分钉子户进行发函。针对业主反映的情况进行跟进处理，在确保xx年物业费收缴率达80%的同时提高已往各年物业服务费收费率。

2、每周四继续进行部门培训，主要从消防知识、仪容仪表、礼仪礼节、设备原理、

物业规范等业务培训，使部门全体员工的服务意识和业务素质得到不断提高。

3、每周召开一次工作会，在总结工作的同时，积极充分听取员工的意见或合理化建议或批评。

4、不定期开展团队活动。组织员工进行爱卫生、爱护小区周边环境的活动，增强员工的凝聚力和向心力。

5、坚决执行公司领导提出的“首问责任制”，各员工岗位分工明确，各司其职，各

尽其能，直接向主管领导负责，主管领导直接向公司经理负责。

6、进行月绩效考核工作量化，建立激励机制和健全绩效考核制，根据员工工作表现、工作成绩、岗位技能等做到奖勤罚懒，激励先进、鞭策后进。加强员工队伍管理，建设高效团队，增强员工的'凝集力。

7、小区业主对服务工作的满意率达90%以上。投诉处理回访率100%。急修及时，返工、返修率不高于2%。

管理，同时制定完善资料的保密制度、借查等规章制度。

公司要实现至高至远的宏伟蓝图，需要全体员工的精诚团结、奋力拼搏。我将站在新的起跑线上，要充分发挥“不用扬鞭蹄自奋”的精神，自加压力，满怀信心，积极进取，以更加务实的作风、更加扎实的工作，去接受新的考验，迎接新的挑战。

物业客服主管总结结束语篇五

xx年4月在公司领导的支持和提拔下，因为客户量的增加以及一些繁杂的客户服务解释工作，任客服部主管一职，当时对于我的工作职责范围没有一个准确的定性方向，一开始自己也是因为个人能力有限，初期工作干的不是特别顺畅，在此非常感谢x总在我的工作上给予了很大的支持和肯定，使我自己能够尽快的进入工作状态。

20xx年3-4月主要工作重点是一期客户合同备案前的更换工作及一期户型变更后给客户的解释确认工作。

20xx年5-6-7月主要负责了商铺户型面积价格的确定，以及商铺销售工作的开展。

20xx年8-9月主要工作重点是二期合同的更换及附带商铺的销售工作。

20xx年10月做了一些交房前的准备工作及房屋内部工程摸底的工作。

以上是本人参与处理过的一部分阶段性的工作，除了以上工作外本人主要负责的日常工作还有：1、在销售过程中，销售部与工程部之间的相互协调及沟通工作，在该项工作方面也得到了工程部施总工和赵部长的积极配合与支持，在此也表示对他们的感谢。2、本人负责的另一项日常工作就是退房客

户的接待以及退款手续的办理工作，至目前为止已办理退房客户45位。3、完成x总临时安排的一些工作。

回想在过去一年的工作当中，是做了一定的工作但是没有那项工作做的完整理想，工作当中需要自己改进和不断学习的地方还是有很多，下面将工作当中存在的不足：

1、在工作上普遍做的都不够细致，虽然领导经常强调要做好细节，但是往往有些工作做的还是不到位，不够细致，给以后的工作带来很多的不便及产生很多重复性的工作，严重的影响了工作效率，这个问题小到我自己个人，大到整个公司都存在这样的问题，今后在工作过程当中，一定要注意做好每一个细节。

2、工作不找方法。我们做的是销售工作，平时我们应该灵活的运用销售技巧，同样在工作当中也应该多去找一些方法。

3、工作不够严谨。回想过去的工作，有好多事情本来是一个人可以解决的，偏偏要经过几个人的手，有些问题本来应该是一次性解决的，偏偏去做一些重复性的工作，在今后的工作当中一定要把问题多想一想，多找方法提高自己的工作能力。

4、提高工作效率。我们是做客服工作的，不管是从公司还是个人来说，做事必须讲究效率，要言必行，行必究，在过去的工作当中我们面对一些比较棘手的工作往往拖着不办，结果给后面的工作就带来了很大的难度和很多的工作量。所以作为明年的工作我们应该抱着有一个客户咱们就处理一个客户，一个问题咱们就解决一个问题，改变过去的拖拖拉拉的工作习惯。把每一个工作都实实在在的落实到位。

20xx年的结束对于我们来说并不代表着工作的结束，而是一个新起点的开始。因为我们的工作在来年面临着更严峻的考验，充满着挑战□xx年公司的销售可以说是很不错，基本上完

成了公司xx年制定的销售任务，但是在最后的工作当中，因为时间的紧迫以及工程滞后的原因导致一期的交房工作进行的并不是十分的顺利，在此同时对公司的形象、美誉度造成很大的影响，将之前我们花费了很大的精力打造的品牌形象破坏，这将对以后3期住宅及商铺的销售带来一定的影响，同时再伴随着因受全球金融危机影响，房地产市场持续低迷这样的一个状况，客户目前大多抱着持币观望的状态，投资者也变的更为谨慎，再加上普遍风传的降价风潮都给我们20xx年的销售工作带来了很大的困难。所以在这个时候我们更应该强硬自身，提高自己的思想认识，增强全局意识，加强服务理念，从我个人角度出发，服从公司的安排，严格要求自己，按以下几点迎接20xx年的工作。

述职人：

物业客服主管总结结束语篇六

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xx花园xx物业客服部已两年多了[]20xx年对于xx物业客服部来说，可以说是继续开展争创优质效劳的一年，我们在不断改进完善各项工作的同时，迎来了全新的力量参加我们的团队，打造坚实果敢的团队精神是我们不懈的追求。在这之中，客服部的工作得到了公司指导的关心和大力支持，各项工作制度不断得到完善和落实，“客户至上，诚信为人，用心做事”的理念在经理的倡导下已经深化人心，融入每一个客服工作人员平常的工作生活之中。新年将至，回忆这一年来的工作，有得有失。现将一年来的个人述职报告如下：

在20××年初步完善的各项规章制度的根底上[]20xx年根据指导提出“一年打根底，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、效劳收费标准，熟悉小区业主及设施、设备的根本情况[]20xx年致力于全心全意进步团队配合协作意识，在公司指导的带着下朝着效劳创优

的目的不断进发，并获得了广阔业主的广泛支持理解和积极地肯定赞扬。

自20xx年7月开场交房以来，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。

自觉承受品质部的培训与考核，掌握客服部根本作业程序，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络，同时及时反响回访业主。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、违背装修管理规定，在日检责任区内情况时下发整改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解决。

3、责任区域内土建水暖报修联络处理工作随时与施工单位沟通，处理率到达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，已屡次联络施工方维修未果，至今仍有户业主家相关问题未得到妥善处理。

5、为进步创新优质效劳给广阔业主带来更舒适温馨的居住生活环境，积极开展20xx—20xx年b区物业效劳费用收取工作

（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，到达业主满意确保物业效劳费用的顺利收取。

业主的满意就是物业效劳的终极目的’，在工作中磨砺塑造自我性格，提升自身心理素质。对于社会工作经历不丰富的我而言，工作中不免遇到各种各样的阻碍和困难，但在指导和同事的帮助和关心和包容下，尤其是丁经理的悉心教诲下，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”而常被无视，常使人感到繁琐，无暇以顾。所以更要时刻牢记指导强调的“效劳细化，从细节中产生回报与效益”。

20xx年是我不断探究，也是自我追寻的一年，在将来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：

- 1、继续加强学习物业管理的根本，理解掌握相关法律法规。
- 2、加强文案、表格数据等根本工作技能，熟悉理解相关物业管理案例解析。
- 3、进一步改善自我性格，进步工作耐心度，更加注重细节，加强工作责任心和培养工作积极性。
- 4、多与指导、同事沟通学习，取长补短，提升才能，跟上公司前进步伐。

不去想是否可以成功，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，既然目的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，在公司指导的带着下，披荆斩棘在新的一年里创造更辉煌的成绩。

物业客服主管总结结束语篇七

周年复始，万象更新，转眼间xx物业在新的历程中匆忙而紧张的跨过了，回顾自己9个多月来的工作历程，收获及感悟颇多，从3月进入公司以来，在公司各级领导的带领和关怀以及各位同事的积极协助下，凭着自己认真负责的工作态度，圆满的完成了公司领导赋予的各项工作。现将工作汇报如下：

一、本人于3月正式加入海门xx物业管理有限公司，担任客服领班一职，入职之初，在客服主管的带领下，完成以下工作：

1、针对客服人员专业知识不足，在严格按照客服部年度培训计划进行培训的同时，加强现场培训，通过真实案例实操实练，通过理论与实践让客服人员更深刻的认知专业知识的重要性，在五月份客服部安排人员参加南通总公司组织的客服专业技能的培训与考核时，荣获全公司第二名的好成绩。

2、梳理现有管理费的收费进度，对未收户数、面积、金额及原因作统计并制定催收管理费计划，针对收费率低、业主不愿缴纳管理费，客服部制定各楼栋助理根据各自区域按时上门、电话催缴的'催缴计划。五、六月份根据制定的催缴计划进行管理费催缴工作，并对业主不愿缴纳管理费原因进行统计，根据业主提出的各类问题，找出问题的根源并处理，已取得良好效果。五月份上门收缴管理费1971xx元，六月份上门收缴管理费714xx元。七月份对管理费一年以上未交的业主发催缴函，对已交付区域未收房的业主发催收函，共发出催收信件246封，至月底已有30户交纳物管费44138元。

3、完成6月的1.7期及8月的1.6期交收楼活动，入伙600多户。针对交房期间的遗留问题积极与地产工程、施工单位沟

通跟进，及时的完成遗留问题的处理，极大程度上避免因施工遗留问题导致的业主投诉及满意度下降。

4、对客服部台账进行梳理，针对现有台账混乱及部分台账空白现象，从四月份起建立健全的部门台账，对erp数据录入的真实性、准确性等数据进行整改，加强erp录入人员的培训作，erp录入步入常态化。

5、由于小区管理面积较大，针对部分标识标牌的统一制作需要大量的时间的问题，客服部制定张贴临时标识标牌，对现有不统一的标示进行修整，完善各类标示工作。

6、根据“精致塔”要求制定客服部关于“馨风采”、“馨服务”、“馨家园”的提升计划并落实执行，五月份组织开展“温馨五月情感恩母亲节”活动，通过社区活动加深物业与业主的关系，让业主更深层次的了解并接受理解物业。九月份开展的中秋社区活动，培养业主“家是最温馨的港湾，社区是家的构成”内心认同。取得业主一致好评，并要求以后多举办此类活动。

二、9月xx世纪锦城盛大开盘，在公司领导各方面权衡之下，我于10月被调任到世纪锦城任客服主管，在此期间完成以下工作：

1、针对销售大厅各项工作与小区存在一定的差异性，员工对新的工作环境及工作任务不太明确，做好员工之间的动员工作的同时，制定并实施会所服务标准以及各部门详细工作流程，对安排的工作具体落实到相关责任人，要求当天能完成必须当天完成，不能完成的要查出原因、制定计划，按规定的期限完成，改变懒、散、慢的不良工作习惯，对提高服务意识、有效开展工作起到至关重要的作用。

2、十月份样板间正式对外开放，在此期间完成样板间的全面开荒工作以及销售中心的细致卫生清洁。

3、根据验收标准完成对销售中心、样板间以及配套设施的验收，并对存在的遗留问题要求整改并跟进结果，对维修后的遗漏工程进行复检。

4、针对案场工作要求，对南部会所人员加强员工礼仪礼节及专业技能培训，通过使用玻璃杯、咖啡杯，服务区域摆放香薰，保洁人员使用统一工具盒，秩维规范交通指示，客服提供问茶、续茶服务以及一些小的细节来提升服务质量，体现物业服务亮点。

5、配合房地产销售推广、开盘工作，以销售中心、样板房的使用、业主接待及环境保洁等物业服务工作方面为重心开展服务工作，顺利完成世纪锦城2—8楼的开盘、“魅力锦城、华彩篇章”业主联谊等活动。

回顾以来的工作，诸多方面值得分享和肯定，在工作中也存在在很大的不足：

1、在物业服务工作上理论知识稍有欠缺，对于客服部以外的其他部门理论知识掌握不大熟练，运用不到位，需要加强学习，积极进取，以求进一步提高物业管理水平，提高自身综合素质。

2、对于管理方面的素养，还需要提升，需加强管理知识理论的学习和实际经验的积累。

3、日常的工作标准虽然达标，但是与“精细美”的服务理念存在一定差距，需要在服务工作中的细致部分下功夫。

物业客服主管总结结束语篇八

1. 针对客服人员专业知识不足，在严格按照客服部年度培训计划进行培训的同时，加强现场培训，通过真实案例实操实练，通过理论与实践让客服人员更深刻的认知专业知识的重

要性，在五月份客服部安排人员参加南通总公司组织的客服专业技能的培训与考核时，荣获全公司第二名的好成绩。

2. 梳理现有管理费的收费进度，对未收户数、面积、金额及原因作统计并制定催收管理费计划，针对收费率低、业主不愿缴纳管理费，客服部制定各楼栋助理根据各自区域按时上门、电话催缴的催缴计划。五、六月份根据制定的催缴计划进行管理费催缴工作，并对业主不愿缴纳管理费原因进行统计，根据业主提出的各类问题，找出问题的根源并处理，已取得良好效果。五月份上门收缴管理费197109元，六月份上门收缴管理费71409元。七月份对管理费一年以上未交的业主发催缴函，对已交付区域未收房的业主发催收函，共发出催收信件246封，至月底已有30户交纳物管费44138元。

3. 完成6月的1.7期及8月的1.6期交收楼活动，入伙600多户。针对交房期间的遗留问题积极与地产工程、施工单位沟通跟进，及时的完成遗留问题的处理，极大程度上避免因施工遗留问题导致的业主投诉及满意度下降。

4. 对客服部台账进行梳理，针对现有台账混乱及部分台账空白现象，从四月份起建立健全的部门台账，对erp数据录入的真实性、准确性等数据进行整改，加强erp录入人员的培训工作，erp录入步入常态化。

5. 由于小区管理面积较大，针对部分标识标牌的统一制作需要大量的时间的问题，客服部制定张贴临时标识标牌，对现有不统一的标示进行修整，完善各类标示工作。

6. 根据“精致塔”要求制定客服部关于“馨风采”、“馨服务”、“馨家园”的提升计划并落实执行，五月份组织开展“温馨五月情感恩母亲节”活动，通过社区活动加深物业与业主的关系，让业主更深层次的了解并接受理解物业。九月份开展的中秋社区活动，培养业主“家是最温馨的港湾，社区是家的构成”内心认同。取得业主一致好评，并要求以

后多举办此类活动。

1. 针对销售大厅各项工作与小区存在一定的差异性，员工对新的工作环境及工作任务不太明确，做好员工之间的动员工作的同时，制定并实施会所服务标准以及各部门详细工作流程，对安排的工作具体落实到相关责任人，要求当天能完成必须当天完成，不能完成的要查出原因、制定计划，按规定的期限完成，改变懒、散、慢的不良工作习惯，对提高服务意识、有效开展工作起到至关重要的作用。
2. 十月份样板间正式对外开放，在此期间完成样板间的全面开荒工作以及销售中心的细致卫生清洁。
3. 根据验收标准完成对销售中心、样板间以及配套设施的验收，并对存在的遗留问题要求整改并跟进结果，对维修后的遗漏工程进行复检。
4. 针对案场工作要求，对南部会所人员加强员工礼仪礼节及专业技能培训，通过使用玻璃杯、咖啡杯，服务区域摆放香薰，保洁人员使用统一工具箱，秩维规范交通指示，客服提供问茶、续茶服务以及一些小的细节来提升服务质量，体现物业服务亮点。
5. 配合房地产销售推广、开盘工作，以销售中心、样板房的使用、业主接待及环境保洁等物业服务工作方面为重心开展服务工作，顺利完成世纪锦城2-8楼的开盘、“魅力锦城、华彩篇章”业主联谊等活动。

物业客服主管总结结束语篇九

尊敬的领导您好！

从事物业管理这几年来给我的感觉就是一个字“难”。在物业管理行业中流行这样一句话“上辈子造的孽，这辈子做物

业”，这句话道出了从事物业行业人员的心声，做服务行业想使服务对象都满意很难，做跟五湖四海的业主打交道的工作更加难做，都是处理一大堆烦琐小事，处理不当就是大事。

物业管理服务确实是非常烦琐的事，什么事都要管，不只是管事、管人、管设备、还要管猫猫狗狗等小动物，业主们动不动就到管理处说事；家里因电器使用不当造成供电故障会找物业公司麻烦，邻里关系有矛盾也会闹到物业公司，大事小事事事都会找物业公司，物业员工整天都忙着协调，再协调，物业公司的员工天天被一部分无理要求的业主骂，有时甚至被野蛮业主打，矛盾升级就会闹到法院去，网络上媒体上经常有关于物业公司与业主闹法律纠纷的报导。

现在的人们维权意识比过去都强了，可并不是每个业主的法律知识都提高了，很多报导都是一些业主在无理取闹，而有些公司为了大事化小、小事化了，尽可能不把事情闹大，都采取放弃法律维权途径，私底下协商作出很大的让步，这样造成了别的业主效仿，动不动就起诉你物业公司，物业公司不得不消耗大量的人力财力，综上所述给我体会是做物业管理真的很难，管理费也很难收，物业管理本来是一个微利润行业，是一种劳动密集型行业，社会各界认为做物业什么样的人都可以做，只要有手有脚就能做，根本没有什么技术性。

其实物业管理专业技术含量很高，只是整个行业从业人员的素质不高，造成外界对物业管理的偏见太深，这样就需要对员工不断地加强培训，提高员工的基本素质，提高服务质量，该维权的一定要维权，一切按物业管理条例及相关的法律法规办，同时多与业主沟通、宣传物业管理条例及物权法，很多物业公司为了自己的利益损很多害业主的利益，严重损害了整个行业的形象；如果整个行业做到规范化标准化，社会各界对物业管理的偏见也会小一点，社会地位也会提高，从事物业管理也就没有那么难做了。

述职人□xxxxx

20xx年x月xxx日

物业客服主管总结结束语篇十

在我看来□20xx年是短暂而又漫长的一年。短暂的是我还来不及掌握的工作技巧与专业知识，漫长的是要成为一名优秀的客服领班人员，今后还需要学习很多知识。

很多人不了解物业客服工作，认为它很简单、单调、甚至无聊，其实不然，要做一名合格、称职的客服人员，不仅需具备相关的专业知识，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失误、失职。这也是我在一年多的客服领班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。

第一：注重自身修养，提升客服服务质量

在工作中的磨砺塑造了我的'性格，提升了自身的心理素质。平时的工作中难免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，尤其是在董姐及陈经理的悉心教导下，让我遇到困难时勇于面对，敢于挑战，性格也进一步沉淀下来。记得在咱帝景举办“龙骑侠”的活动中，我主要组织了客服人员的接待及服务工作，当时客服部的人员不足，所有客服人员这一天都没有休息，大家任劳任怨，面带微笑，服务周到。确保了帝景“龙骑侠”的活动顺利进行并顺利完成。也通过这项活动我才深刻体会到物业客服的职业精神和微笑服务的真正含义。

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，都应把工作为重，重客户为重，始终保持微笑，因为你代表的不是你个人的形象，更是公司的形象。当我看到业主满意的笑容，我也无比欣慰。

第二：注重细节，加强管理，努力学习物业管理知识

我在平时的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。在帝景的工作生活中，我深刻体会到细节疏忽不得，马虎不得，不论是撰写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；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，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，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。

最后我很幸运能加入到恒大帝景这个可爱而优秀的物业客服团队，恒大的文化理念，贴心管家服务的工作氛围已深刻的感染着我、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！

物业客服主管总结结束语篇十一

尊敬的领导、亲爱的同事们：

大家好！

光阴似箭，时光荏苒。20__年已经成为历史，内心不禁感慨万千，转眼间又跨过了一个年度，回首过去的一年，有硕果

累累的喜悦，有与同事协同攻关的艰辛，也有遇到困难和挫折时的惆怅，更算得上经历了一段不平凡的考验和磨砺。在此，我非常感谢二队党委、领导给我这个锻炼的平台，让我在工作中不断学习、不断的进步，慢慢的提升自身的素质与才能。处长和同事对我的支持与关爱，让我感受到集体的力量，让我在工作上取得了不少的成绩，在此我向领导以及全体同事表示衷心的感谢，正是有你们的指导与协助才使我在工作中得心应手，也是因为你们的帮助，才让我在工作中更上了一个台阶。现在，我把一年来的工作、学习情况汇报如下：

一、虚心学习，努力工作，圆满完成任务

(一)加强政治理论学习，不断增强政治理论水平和思想道德素质。理论学习是领导干部的立身之本，成事之基。我一直将理论学习作为自身的重要任务，自觉做到勤学多想，努力增强党性观念，提高思想政治素质，牢固树立马克思主义的世界观、人生观、价值观，与队党委、队行政领导集体保持高度一致，为圆满完成各项任务奠定坚实的思想基础。

(二)打铁先须自身硬。自任物业管理处副处长以来，我就埋下头来，一心一意学技术，立志要干一行、爱一行、精一行。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。一方面，干中学、学中干，不断掌握方法积累经验。另一方面，问书本、问同事，不断丰富知识，掌握技巧。平时我总是将理论学习与实际工作相结合，认真研读了《弱电管理》、《物业管理条例实施细则》、《消防管理制度与常识》、《三标一体化管理标准》等教材，遇到不懂的地方，就随时记在本子上，实际工作中虚心向身边师傅及老师请教。由于学习方法得当，学习形式多样，我很快熟练掌握了物业管理工作中的各种规范、要求及电器电路的结构、性能和工作原理。一年来，在各级领导和同事的帮助指导下，不断进步，逐渐摸清了物业管理工作中的基本情况，找到了切入点，把握住了工作重点和难点。

(三)我所负责的年度工程维修主要有：13——16#楼施工许可证的办理、变压器及预埋电路的联系与施工、有线电视线路的施工与协调；基地大院燃气的安装施工协调工作；基地大院各类大小水电维修等。

(四)爱岗敬业、扎实工作、不怕困难、勇挑重担，热情服务，在本职岗位上发挥出应有的作用。13年，我不但在12年的基础上，做好处长的参谋助手，更是在处长忙于工程施工、新区划拨土地手续的办理等工作的情况下，作为副处长，我能够协调处理包括13——16号家属楼基建工程的协调以及物业管理处正常工作的管理与实施，并均能很好的完成工作。

二、心系本职工作，认真履行职责，突出工作重点，落实管理目标责任制

(一)今年上半年，物业管理处依据“三标一体”制度制定了完善的规程及考勤制度。在今年年初，我参照“三标一体”物业管理相关规定及标准要求，制定出了物业管理处各工种管理要求及操作规程，并具体抓落实，取得了较好的效果。

(二)对环境及卫生间的清洁工作，每周不定期检查评分，对好的奖励，差的处罚。

(三)做好队管主管道及公用电路的维修和维护。

(四)加强组织领导，切实落实消防工作责任制，为全面贯彻落实“预防为主、防消结合”的方针，基地大院及办公楼消防安全工作在安全生产科的领导下，建立了消防安全检查制度，从而推动消防安全各项工作有效的开展。

三、主要经验和收获

在安全防护及物业管理等工作岗位上，这两年来，完成了一些工作，取得了不错的成绩，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，才能更好适应工作岗位。

(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，认真统计盘点，才能履行好用品的申购与领用。

(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。

(五)要加强与职工的交流，要与职工做好沟通，解决职工工作上的情绪问题。

四、加强检查，及时整改，在工作中正确认识自己

(一)开展常规检查。把安全教育工作作为重点检查内容之一。每月我们都要对电路进行检查维护，尤其是在“夏季四防”和“冬季四防”期间，我们紧紧抓住队安全工作方案要求开展工作，把工作落到实处。

(二)经过这样紧张有序的一年，我感觉自己工作管理上了一个新台阶，做每一项工作都有了明确的计划和步骤，行动有了方向，工作有了目标，心中真正有了底。基本做到了忙而不乱，紧而不散，条理清楚，事事分明，从根本上摆脱了刚参加工作时只顾埋头苦干，不知总结经验的现象。就这样，我从无限繁忙中走进这一年，又从无限轻松中走出这一年。还有，在工作的同时，我还明白了为人处事的道理，也明白了一个良好的心态、一份对工作的热诚及其相形之下的责任心是如何重要。

(三)总结下来：在这一年的工作中接触到了许多新事物、产生了许多新问题，也学习到了许多新知识、新经验，使自己在思想认识和工作能力上有了新的提高和进一步的完善。在日常的工作中，我时刻要求自己从实际出发，坚持高标准、严要求，力求做到业务素质和道德素质双提高。

五、不断改进作风，无私奉献，注重廉洁自律时时处处从严要求自己

在本职工作岗位上，能维护大局，注重团结，以诚待人。平时工作中任劳任怨，扎实细致，严格履行职责义务，敢于碰硬。在任职期间，牢固树立共产主义的世界观、人生观、价值观，从思想上、政治上时刻与党中央及各级党组织保持高度一致。在廉政建设中始终对自己高标准、严要求，率先垂范，以身作则，时刻做到自重、自醒、自警、自励，自觉加强党性修养。通过加强自身的建设，进一步坚定了全心全意为二队职工、家属服务的宗旨观念，把廉政建设变成自觉行动，贯穿于日常工作始终，坚决做到自觉抑制不正之风和腐败现象的侵蚀，养成奉公守法，以清廉为荣的作风，做到拒腐蚀永不沾。

六、存在的不足

总的来看，自己在工作、学习当中还存在不足的地方，还存在一些亟待解决的问题，主要表现在以下几个方面：

一是对新的东西学习不够，工作上往往凭经验办事，凭以往的工作套路处理问题，表现出工作上的大胆创新不够。

二是物业管理处有个别职工，抵触情绪较高，工作上我行我素，自以为是，对物业管理处的制度公开不遵守，在同事之间挑拨是非，嘲讽、冷语，这些情况不利于同事之间的团结，要从思想上加以教育或处罚，为物业管理处创造良好的工作环境和形象。

七、下步的打算

针对年度工作中存在的不足，为了做好新一年的工作，突出做好以下几个方面：

(一)积极搞好与职工的协调，进一步理顺关系；

(二)加强管理知识的学习提高，创新工作方法，提高工作效益；

(三)加强基础工作建设，强化管理的创新实践，促进管理水平的提升。

在今后的工作中要不断创新，及时与职工进行沟通，向广大职工宣传物业处管理的相关规定，提高职工们的安全意识，同时在安全管理方面要严格要求自己，为广大职工做好模范带头作用。在明年的工作中，我会继续努力，多向领导汇报自己在工作中的思想和感受，及时纠正和弥补自身的不足和缺陷。我们的工作要团结才有力量，要合作才会成功，才能把我们的工作推向前进！我相信：在上级的正确领导下，物业管理处的明天会更美好！

谢谢大家！

述职人：__

20__年__月__日

物业客服主管述职报告5

物业客服主管总结结束语篇十二

尊敬的领导：

您好!

20__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 20__年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。运用短信群发器发送通知累计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

20__年8月18日之前共发出86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%。

四、地下室透水事故处理工作

20__年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20__年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工作的满意率达90%，接待电话报修的满意率达75%，回访工作的满意率达80%。

六、建立健全业主档案工作

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。

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10户业主办理了户

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。

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。

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。

七做好小区的精神文明建设，开展各种形式的宣传工作，并定期组织业主的娱乐活动。同时积极开展并做好各项有偿服务工作。

综上所述，20__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。

述职人：____

20__年__月__日

物业客服主管述职报告2

物业客服主管总结结束语篇十三

我通过两年多来的学习与工作，工作的方式、方法都有了较大的进步，现将两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：

第二，有些工作还不够细，一些工作协调不是十分到位；

第三，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。

第四：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：一是冷桥现象，二是墙体阴水造成的。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汇报情况，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。

物业客服主管总结结束语篇十四

时光飞逝□20xx年在--物业服务公司全体员工的忙碌中匆匆而过。在公司领导的热忱关怀下，在部门主管的悉心指导下，在公司同事的密切配合与帮助下，我的各项工作顺利完成，在此感谢各位对我的关心和帮助。作为一名物业楼层管理员，我的主要工作职责是：对管辖区乃至整个小区进行日常检查，空置房及装修房不定期不定时巡查，业主内部矛盾和纠纷的协调与解决，业主投诉和建议的正确处理，定期对业主进行回访等。

一年以来，我尊敬领导，团结同事，热情服务住户。上班不无故迟到早退，坚持学习，坚持在工作中找寻乐趣。公司给了我这个成长的平台，使我在工作中不断的学习，不断的进步，慢慢的提高自身的素质与才能。为了20xx年工作再上一

个新台阶，现将20--年主要日常工作和阶段性工作总结如下：

2、建立健全业主档案工作

3、报修情况：根据实际情况对业主报修的内容和问题都进行了及时跟进处理，并及时建立相关档案。

4、信息发布工作：粘贴小区各类通知单，电话通知业主关于临时停水、停梯等事项。

5、住户服务意见调查工作：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，不断提高本人的服务质量及服务水平；更能进一步深入了解到业主的心声。

6、跟进小区工程遗留、业主投诉等事项。

在这一年里，我虽然完成了公司交代的各项任务，得到领导的褒奖，同事的好评，同事也赢得了业主对本人工作的认可和服务的满意。但这离不开领导的正确指导，离不开同事的协助配合。我知道距离一名优秀的专业的物管员还有差距。客观自我剖析，自身尚存在诸多不足之处：首先，由于本人性格内向，文化素质不是很高，这就造成本人在语言表达方式和艺术性处理问题方面，还有很大的提升空间；因此，以后我还要加强理论学习，尤其是有关业务知识的学习，夯实理论基础，积累工作经验，与时俱进的跟上物业管理行业的发展态势，虚心请教，向能者学习，提高驾驭复杂事务的处理能力。也恳请各位领导继续批评指正，以待在今后的工作中进一步加强。

1、认真负责的完成本职工作，在工作中不断吸取经验教训，不断提高工作效率。

3、时刻遵循物业从业人员的服务准则，当好业主的好助手，

好助理。认真听取小区住户的需求和建议，了解他们生活中所遇到的困难。对于他们所提出的合理建议与要求，及时认真的解决力所能及的事情，记录他们的批评建议，报给相关部门，及时跟进。对于住户间的纠纷矛盾，不惧困难，尽量让他们双方满意。

4、加强理论知识的学习，了解物业管理行业的发展态势和对人才要求；虚心请教；总之，通过各种方法提高自己的理论水平，不断积累工作经验让自己成为一个合格的物业管理人員。

5、积极参加公司组织的各项培训工作，认真学习，不断提高自己的业务水平。

今朝花开胜往昔，料得明日花更红。20--年业已过去，我们满怀信心的迎来20--年。新的一年意味着新的面貌，新的挑战，新的机遇。坚信在公司领导的英明决策和运筹下，--物业公司的明天会更好。做为公司的一份子，在20xx的工作中，我将一如既往，竭力做好本职工作，为公司的发展贡献一份微薄的力量。

物业客服主管总结结束语篇十五

您好！

时光荏苒，我到xxxx物业管理有限公司上班已两年多了。在公司领导支持与帮助、同事的共同奋斗下，按照公司的要求和部署，较好地完成了本职工作。

我通过两年多来的学习与工作，工作的方式、方法都有了较大的进步，现将两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。经过不断地学习、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，认真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。

通过对这多工作的总结，着实发现了一些问题和不足，主要表现在：第一，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；第二，有些工作还不够细，一些工作协调不是十分到位；第三，相关的专业理论水平还不能完全达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。第四：维修墙体发霉也是我们上半年的工作重点之一。因此物业公司的领导和地产负责人分析了主要原因：一是冷桥现象，二是墙体阴水造成的。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汇报情况，较为重要的地产负责人会亲自去看，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，但目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，为公司创造更高价值，力争取得更大、更优异的工作成绩。

述职人□xxxx

20xx年xx月xx日

物业客服主管总结结束语篇十六

我是营运部客服主管xx□于xx年xx月加盟到xx有限公司xx项目，在今年x月承蒙领导的关爱升职为营运部客服主管，今天我的述职报告主要对20xx年客服工作的总结以及对20xx年客服工作的展望。

首先我先说下团队建设及内部管理。经统计，部门前后共有xx名员工入职，经过考核淘汰、自动辞职和岗位调动，目前部门在职员工共为xx名。

正所谓没有规矩不成方圆，随着人员的变更、调整，管理制度必然需要同步跟进，于是部门从没有固定日期的例会改为每周周一为固定的部门会议时间，并在会上总结上周工作及下周工作的部署，同时每次都会重申部门管理制度、工作要求，目的就是为增强团队工作意识，给自己的岗位定位，并树立客服部全体员工的工作形象。

为了让员工不懈怠工作，客服部增加了月度员工工作考评机制，实行考核成绩与收入挂钩的方式，在优化员工工作态度

的同时，也形成了内部的“危机意识”，让员工感受到“做和不做不一样，做好和做不好不一样”，从而从根本上改变员工的工作态度与积极性，进而达到上级领导的要求。

客服部日常所有的工作都离不开各式各样、各类型的台账资料，之前经常会有员工因为对台账资料的开单流程不熟悉而引发错漏，为了让员工开单无错漏，特此对员工日常开单规范进行了要求，并再次强调台账资料的归档重要性和严肃性，也规范了同步电子档的制作与录入要求，并对相关的台账格式做了一定的调整。

因为客服部是整个商场对外接待的窗口，是代表了项目管理的整体形象，所以从员工最基本的着装形象、服务礼仪到沟通能力和业务技能都做了相关的培训，并且对前台的工作环境状态也做了一定的要求包括：办公用品的摆放、前台区域的卫生、办公设备的使用等等。

通过定期的部门工作会议，有效改进了日常工作中出现的各类偏差，提高了部门日常工作的综合能力。截至目前，客服部共组织召开部门例会xx次。

因为客服是第一时间面对客户的，凡是我們解决不了的问题我们不能指使客户将问题直接推脱给相关的职能部门而是需要我们客服人员与相关的职能部门联系，安抚客户的情绪的同时由我们客服部门发挥中间沟通、跟进的作用。同时我们更加注重客户的需求，并将对于我们有用的信息反馈给各个相关的职能部门。

工作展望如下：

综上所述□20xx年个人及部门在领导与其他相关的职能部门的配合下，虽然取得些许成绩但是还没有达到预期的要求，还有许多工作需要落实推进，下面我阐述下目前需推进的工作。

鉴于客服工作的繁杂性较强，因而员工的业务技能要求也要更加地完善。所以必须从员工的日常培训上下功夫。通过与定期的例会与员工讲解、分析各类案例，只有员工的业务技能提高了，才会提升整个团队的工作绩效。营造出“在工作中锻炼，在锻炼中成长”的氛围，作为领导要及时纠正偏差，修正不足，灌输“团队精神”采取“奖优帮劣”的方法，来提升整个团队的战斗力。

一个有经验的管理人员在思想和观念上不断的创新，不断地吸收先进方法和理念。具体到实际工作当中，部门将根据既往工作经历，从工作的角度为公司积极建言，在做好执行者的前提下，更从公司的高度做好领导的参谋者，为公司长远发展添砖加瓦。

物业客服主管总结结束语篇十七

本人xx业于xx大学，所学专业为xx于20xx年xx月xx开始在xx物业工作，目前职位为客服专员。进入物业参加工作的几个月试用期经已接近尾声。工作以来，在单位领导的精心培育和教导下，通过自身的不断努力，无论是思想上、学习上还是工作上，都取得了长足的发展和巨大的收获。在这段的工作学习中，对物业有了一个比较完整的认识；对于物业的发展历程和管理以及个人岗位职责等都有了一个比较清晰的认识。在熟悉工作的过程中，我也慢慢领会了物业诚信、勤奋、求实、创新的核心价值观，为公司的稳步发展增添新的活力。下面就是我试用期自我鉴定，也是对自己的工作表现的总结。

工作上，我的主要岗位是客服专员。在工作中我努力做好本职工作，提高工作效率及工作质量。在本职工作做好之外，在xx的准备期间配合数据专员，利用自身优势，帮助其制定了一系列的表格，总结了相关数据。在学习掌握客服相关技巧期间，严格要求自己，刻苦钻研业务，就是凭着这样一种坚定的信念，争当行家里手。为我以后的工作顺利开展打下了良好的基础。

在学习上，严格要求自己，端正工作态度，作到了理论联系实际；从而提高了自身的一专多能的长处及思想文化素质，包括生活中也学到了养成良好的生活习惯，生活充实而有条理，有严谨的生活态度和良好的生活作风，为人热情大方，诚实守信，乐于助人，拥有自己的良好做事原则，能与同事们和睦相处。

思想上，自觉遵守物业的的规章制度，坚持参加物业的每次的培训。要求积极上进，爱护物业的一砖一瓦，一直严谨的态度和积极的热情投身于学习和工作中，虽然有成功的泪水，也有失败的辛酸，然而日益激烈的社会竞争也使我充分地认识到成为一名德智体全面发展的优秀工作者的重要性。

虽然只有短短的几个月，但中间的收获是不可磨灭的，这与单位的领导和同事们的帮助是分不开的。我始终坚信一句话一根火柴再亮，也只有豆大的光。但倘若用一根火柴去点燃一堆火柴，则会熊熊燃烧。我希望用我亮丽的青春，去点燃每一位客人，感召激励着同事们一起为我们的事业奉献、进取、创下美好明天。当然，我在工作中还在存在着缺点和做得不到位的地方，我会继续努力工作学习，今后一定尽力做到。工作中需要超越的精神，我相信经过努力，工作会越来越越好。

在此，在对试用期的工作及心得体会做一汇报后，我想借此机会，正式向公司领导提出转正请求。希望公司领导能对我的工作态度、工作能力和表现，以正式员工的要求做一个全面考量。我愿为公司的'蓬勃发展贡献我全部的力量。

物业客服主管总结结束语篇十八

一年复始，万象更新，转眼间海门中南物业公司在新的`历程中匆忙而紧张的跨过了20xx年，回顾自己9个多月来的工作历程，收获及感悟颇多，从20xx年3月进入公司以来，在公司各级领导的带领和关怀以及各位同事的积极协助下，凭着自己

认真负责的工作态度，圆满的完成了公司领导赋予的各项工作。现将20xx年工作汇报如下：

1. 针对客服工作人员专业知识不足，在严格按照客服部年度培训计划进行培训的同时，加强现场培训，通过真实案例实操实练，通过理论与实践让客服工作人员更深刻的认知专业知识的重要性，在五月份客服部安排工作人员参加南通总公司组织的客服专业技能的培训与考核时，荣获全公司第二名的好成绩。

3. 完成20--年6月的1.7期及8月的1.6期交收楼活动，入伙600多户。针对交房期间的遗留问题积极与地产工程、施工单位沟通跟进，及时的完成遗留问题的处理，极大程度上避免因施工遗留问题导致的业主投诉及满意度下降。

4. 对客服部台账进行梳理，针对现有台账混乱及部分台账空白现象，从四月份起建立健全的部门台账，对erp数据录入的真实性、准确性等数据进行整改，加强erp录入工作人员的培训，erp录入步入常态化。

5. 由于小区管理面积较大，针对部分标识标牌的统一制作需要大量的时间的问题，客服部制定张贴临时标识标牌，对现有不统一的标示进行修整，完善各类标示工作。

6. 根据精致塔要求制定客服部关于馨风采、馨服务、馨家园的提升计划并落实执行，五月份组织开展温馨五月情感恩母亲节活动，通过社区活动加深物业与业主的关系，让业主更深层的了解并接受理解物业。九月份开展的中秋社区活动，培养业主家是最温馨的港湾，社区是家的构成内心认同。取得业主一致好评，并要求以后多举办此类活动。

1. 针对销售大厅各项工作与小区存在一定的差异性，员工对新的工作环境及工作任务不太明确，做好员工之间的动员工作的同时，制定并实施会所服务标准以及各部门详细工作流

程，对安排的工作具体落实到相关责任人，要求当天能完成必须当天完成，不能完成的要查出原因、制定计划，按规定的期限完成，改变懒、散、慢的不良工作习惯，对提高服务意识、有效开展工作起到至关重要的作用。

2. 十月份样板间正式对外开放，在此期间完成样板间的全面开荒工作以及销售中心的细致卫生清洁。

3. 根据验收标准完成对销售中心、样板间以及配套设施的验收，并对存在的遗留问题要求整改并跟进结果，对维修后的遗漏工程进行复检。

4. 针对案场工作要求，对南部会所工作人员加强员工礼仪礼节及专业技能培训，通过使用玻璃杯、咖啡杯，服务区域摆放香薰，保洁工作人员使用统一工具箱，秩维规范交通指示，客服提供问茶、续茶服务以及一些小的细节来提升服务质量，体现物业服务亮点。

5. 配合房地产销售推广、开盘工作，以销售中心、样板房的使用、业主接待及环境保洁等物业服务工作方面为重心开展服务工作，顺利完成世纪锦城2-8#楼的开盘、魅力锦城、华彩篇章业主联谊等活动。