

2023年物业客服防疫工作汇报(实用7篇)

每个人都曾试图在平淡的学习、工作和生活中写一篇文章。写作是培养人的观察、联想、想象、思维和记忆的重要手段。范文书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇范文呢？以下是小编为大家收集的优秀范文，欢迎大家分享阅读。

物业客服防疫工作汇报篇一

1. 客服人员所需的基本技能及素质要求：客服人员所需的基本技能需要有良好的服务精神，具有良好的沟通能力，工作认真细致，需要有良好的团队精神和工作协作意识，纪律意识及良好的心态。

3. 对于公司经营的产品一定要了解、熟悉其功能

算算，我来到公司已经将近两个多月了。回想一下，在这段时间里面我虽然感觉到了前所未有的压力，但是，我也一直在努力适应着这种压力，虽然曾经有放弃过，但是我深思过后，既然已经来了，就要做到最好，受一点委屈算什么，如果这一点委屈都受不了，那根本就不用出家门，直接呆在家里天天靠父母好了，虽然现在还会犯错误，但是只要我每天都努力了，每天都有进步了。那就是收获。

其实，可能还是我不太熟悉和了解吧，所以出现错误的机率就会比较多一些，而且以前一直没有接触过这个东西，但我始终相信只要我有用心去学去接触，真正的融入这行，总会有收获的。

如果想做好一个客服，第一，就是要有良好的心态，就像前段时间，我一直以为我可能要被开除了。我这么差，还老是犯错误，没有一点信心，结果后面出错的机率越来越多，连最基本的服务都没有做好，导致技术员到工地无法施工，就

是因我事先没有和客户沟通好。不过，俗话说：人非圣贤谁能无过其实最主要的还是心态没有放好，吃一堑长一智。错误出现一次就尽量不要出现第二次，反省一下为什么出错，错在哪里，为什么错了，下一回就会不会出现这样的错误了。自接手派工岗位以来，自己不知犯了多少个错误，每一次犯错后都挨了不少骂，曾经想过让自己放弃，因觉得这样太受气太委屈了，慢慢的觉得压力好大，想想之前的同事的话，现在真的应了他们的话了，这个工作真的不好做。但也有同事赞过我说没有人带我都能做到现在，真的不错的，可惜我还是会犯下不少的错。我不知接下的，将会发生怎么样的变化，既然我还在公司做，我就会很努力尽量让自动做到最好来。因为已经吸取教训了，就像谢丽说的，犯第一错没有关系，第二次错如果还犯的话那就是自身的问题了，而且犯了错误就要及时提出来，不要私自自解决，之前就是因出现问题时自己没有及时反馈上去才导致发生那么的事。

现在，以后我会努力奋斗，努力学习，尽量做到不犯错误，，认真对待每一个客户，努力做到每个客户都能满意，以及领导和同事的满意。

物业客服防疫工作汇报篇二

时间过的真快，转眼之间本年度已经接近尾声，我是6月30来到白象春华求是学校，承蒙领导不嫌弃我是一个初出茅庐什么都不懂的混小子，并接纳了我在单位工作，这是我走出“幼稚园”的第一份工作，当然也少不了我在这里工作的头衔——市场专员，大专我学的是机电一体化专业，对于单位给我安排的市场营销工作，刚开始我对于这份来之不易的工作真是有心拿的起，无心做的好，因为我没有接触过市场营销这一块专业，我都不知道做些什么，做起来就相当吃力。在我不解与困惑的同时，仅凭对市场工作的热情，单位的领导对我的成长倍感厚望，曾很多次找我谈心，提供我在工作精神上结实的信心和动力，伏案沉思这半年，我做一下简单的总结。

归纳以下几点：

3. 工作于实际相符合，调研市场前景，并做好相应的市场计划；

二、部门工作总结

20xx年6月30日，白象春华求是学校市场部门成立了，在将近半年时间内，逐步开展市场工作，从什么都没有的市场部，渐渐的在单位中成长，做到“市场工作先调查，其次汇报，接着计划，再执行，最后是总结提炼，”现在所需的资料都可以拿出，迎接总部考核。

市场那是一个必然性。

下面我对我们部门的工作做一下归纳

2. 部门人员培训：经过大半年的打磨，并参加总部安排的有关市场业务规范及市场运作规范的培训已经有很多次，已基本上掌握了市场招生工作，但业务技能及专业精神方面仍需加强。由于部门人员少、任务重，故专业技能培训不够。

5. 部门创新性：新业务的开拓不够，业务增长小，业务能力还有待提高；

6. 整顿单位内部市场品牌资料，迎接总部考核；

7. 以上工作得到了单位同事的大力支持与携手帮忙才能完成目标，为此我对他们表示由衷的感谢。

物业客服防疫工作汇报篇三

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□x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x月份上门收缴管理费x元，六月份上门收缴管理费x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x封，至月底已有x户交纳物管费x元。

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。

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x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。

物业客服防疫工作汇报篇四

我热爱自己的本职工作，能够正确认真的对待每一项工作，工作投入，有较高的敬业精神和高度的主人翁责任感，遵守劳动纪律，有效利用工作时间，保证工作能按时完成。

多干多学：我初来公司工作，这个工作对于我来说是个新的挑战，但为了尽快上手，我不怕麻烦，向领导请教、向同事学习、自己摸索实践，在很短的时间内便熟悉了所做的工作，明确了工作的程序、方向，提高了工作能力，在具体的工作中形成了一个清晰的工作思路，能够顺利的开展工作并熟练圆满地完成本职工作。经常同其他业务员沟通、交流，分析市场情况、存在问题及应对方案，以求共同提高。

预定人员在讲话和接电话时应客气、礼貌、谦虚、简洁、利索、大方、善解人意、体贴对方，养成使用“您好”、“请稍后”、“请放心”、“祝旅途愉快”等“谦词”的习惯，给人亲密无间，春风拂面之感。每个电话，每个确认，每个报价，每个说明都要充满真诚和热情，以体现我们服务的态度，表达我们的信心，显示我们的实力。回复邮件、回传传真，字面要干净利落、清楚漂亮，简明扼要、准确鲜明，规

范格式。以赢得对方的好感，以换取对方的信任与合作。

我们知道，公司的利益高于一切，增强员工的主人翁责任感，人人为增收节支，开源节流做贡献。明白一个简单的道理，公司与员工是同呼吸共命运的，公司的发展离不开大家的支持，大家的利益是通过公司的成长来体现的’。在旅游旺季，大家的努力也得到了回报，也坚定了我们更加努力工作，取得更好成绩的决心。

回顾这这一一年来的工作，我非常圆满地完成了本职工作，这是公司的培养，领导的关心、教育，同事的支持与帮助，包容了我的缺点和错误，教会了我做人做事，才有了自己的今天。今后，我将倍加珍惜，努力学习，勤奋工作，忠实履行好老老实实做人，实实在在做事的宗旨，在领导和同事们给予的舞台上，为公司的发展尽一份责任。在以后的工作中，我将更加努力地工作，“百尺竿头更进一步”。

物业客服防疫工作汇报篇五

人事行政工作目标：

人员当月流动率小于5%

人员培训覆盖率达到100%

人员招聘到岗率达到98%

员工生活满意度达到90%

1、团队的建设在于制度化的管理，人事行政部年度首要工作是完善管理制度，细化岗位责任制，把责、权、利充分统一，落实到位。推行与之相配合的绩效考核制度，调动员工的积极性。绩效源于执行力，执行力源于细节，人事部计划以保安部作为试点，对每个岗位提出具体的岗位职责要求，推行

新的绩效考核制度，调动员工对工作的积极性，使员工不断加强自我管理能力和提升的动力并逐步推广。在各个岗位上采取绩效管理，力求在三月份全面覆盖，以提高整体的服务水平和团队的执行力度。在有效的绩效考核制度和岗位责任制的基础上，人事行政部将加强监督的力度，对岗位的操作和执行进行有计划巡查管理。及时发现问题，及时改进。

2、人事行政部将把提高员工素质作为部门工作的重点，制定有针对性的培训计划，以业务知识培训和企业精神相结合，坚持正面灌输，强化理念，增强员工主人翁责任感和事业心，培养开拓进取，勇于奉献的精神。要求员工在工作中真正做到“100%业主第一”。以企业精神和宗旨作为统一员工意志，述职报告统一行动的共同基础。在人事管理流程中，采取优胜劣汰的方针，对入职、转正的员工严格按标准把关，逐步提高员工素质，继而提高团队的整体素质。

3、在提高管理要求的同时，更进一步关心员工生活，重视员工需求，加强员工宿舍、饭堂的管理，组织相应的员工生日活动、团队活动。重视改善员工福利，加强与员工的沟通，以多方渠道听取员工意见加以综合，并及时给予改善。

4、效益是企业的最终目标，通过岗位责任制的落实，人事行政部将重新审核各部门、岗位人员定编的情况，避免人浮于事，以建立一支精干、高效的服务团队为目标，严格控制人事成本。

5、行政方面，将以配合业务部门开展工作的需要为前提，积极与各部门加强沟通协调，大力配合。修正现有的工作程序，使之更标准化、规范化。及时完成物料采购，严格管理物料的采购、使用控制流程，重视公司资产、仓库、车辆的管理，堵塞漏洞，做好把关的工作，保证公司财物、利益不受损失。

物业管理是以服务为主，客服中心是整个物业公司的服务窗

口。为此，服务中心将把服务放在第一位，坚持“以人为本”的服务宗旨，规范管理、追求创新、至诚服务。不断提高江南世家物业价值，使物业发挥最大的使用效能。

工作思路：

强调成本控制意识和成本管理程序；

强调团队的有效运作和服务流程；

强调公众服务的规范化与特约服务的个性化；

强调“以人为本”的服务理念和服务的人性化；

致力于建立与业主有良好沟通的和谐社区。

目标设置：

客户综合满意率不低于90%；

服务综合及时率不低于85%；

业务技能培训100%；

物业客服防疫工作汇报篇六

商场紧紧围绕商厦下达的各项任务指标展开工作，在加强管理、强化意识、开展活动等方面取得了显著成绩，为商厦的持续快速发展做了很大的贡献。

自xxxx年开业以来，服装商场时刻以发展为前提，进行了三次大规模的经营布局调整，提升服装品牌结构，合理利用平效……使得商场能够快步、稳定地发展。

今年，我商场紧紧围绕商厦整体部署及xxxx年全年工作计划开展工作。商场领导班子走出去考察、调研，反复推敲升级改造计划与实施细则，学习先进的经营理念，合理利用平效，成果非常明显。特别值得肯定的是，今年的升级改造中，我们采取了经营面积扩大，品牌升级，货位调整，店堂改造，加强管理等一系列强有力的措施，全体员工团结一心，共同努力，取得了一定的经济效益和社会效益。不仅提升了企业形象，而且销售业绩不断攀升。

回顾xxxx年的工作，可以概括为以下几大方面：

一、适应市场需求升级改造，整体经营布局调整合理，品牌结构日趋成熟，经营成果喜人。

二、服装商场全年计划任务x万，实际完成万元；毛利计划x万，实际完成x万元，费用。

1、紧跟商厦各种大规模促销活动，不放过任何销售机会。

根据商厦总体部署，在多次大型促销活动中，我商场都能围绕活动主题，积极配合，以活动和节日促进销售。在新发周年店庆、集团店庆、黄金周等重要促销时段，取得了良好的销售业绩和经济效益，最高日销超百万。配合商厦的活动，我们做了大量的准备工作，积极与厂家联系货源，增加适销品种，灵活促销，保底扣点，力保双赢。

2、扩大经营面积，合理利用平效，提升经营品牌。

品牌经营采取抓大放小的原则，调整引进了大小品牌x余个，年销售超百万的专柜x余家。确保了我商厦经营定位的提升。

升级改造时□x总带领商场班子成员及有关部门反复分析研究、精心策划，扩大了男装和运动休闲的经营面积，将原有服装商场的二层半楼拓展至三层半楼，整个男装和运动休闲的经

营面积及经营品牌同步升级。男装由原有品牌x多家发展至x家，引进了__、__等知名男装品牌x余家，国际运动品牌x入驻我商场；并引进了__、__等国内运动休闲品牌及__、__等中性休闲品牌x余家，顺利完成了今年升级改造任务，受到了商业同仁及消费者的一致好评。

升级改造后，男装、运动调整扣点，平均增长了x%——x%租金、管理费、人员工资等增加纯利润x万余元，为提高销售业绩打下了良好的基础。

物业客服防疫工作汇报篇七

时间如白驹过隙，转眼虎年已过，在这一年里，虽然没有做出闪闪发光的突出业绩，但在这一年的工作我也有很多收获。在这一年中，让我感受到了公司学习、开放、和谐、创新及宽松融洽的工作氛围、团结向上的企业文化，感受到了客服部同事们在工作中尽职尽责、身体力行的艰难和坚定。我要特地感谢同事们对我的帮忙，感谢他们对我工作中出现的失误的提醒和指正。在他们的悉心关怀和帮忙，通过自身的不懈努力，自己各方面也取得了必须的进步，现将我的工作状况作如下总结。

客服所有的工作就是对公司产品的售后服务，我们公司销售的房屋有毛坯房也有少量精装房。产品多了客户自然就多，客户对产品的要求及认识都不同。一切对于我来说，即新鲜也处处存在挑战，领导的变动，新同事加入，协调好各部门的关系是完成好本工作的关键。在工作中我也有许多不明白的地方，但不会就学、不懂就问，学习是一切进步取得的前提和基础。在这一年里我认真学习了关于本职工作的各相关资料，再加上日常工作实践中不断的观察、积累经验，使我对客服体系工作流程的认识有了进一步提高。自己通过学习和领导、同事们的言传身教，使得我的工作才能顺利开展。

对于一个客服工作人员来说，做客服工作的感受就像是一个学习锻炼一个人的耐力，整个过程感受最多只有勤跑、多问、穷跟。如果到有一天你已经习惯了这种工作，不再被这种工作厌倦的时候就说明你已经是一个十分有经验的老员工了。作为一个客服专员，在多年的客服工作中，我一向在不断地探索，企图能够找到另一种沟通能够化解和消融因用户所产生的这种矛盾气氛，这就是客服专员。毕竟大多数的人需要对自己的情绪进行管理，控制和调节。人无完人，我要活到老学到老。

业主投诉大多都是一些建筑上的瑕疵，都是一些表面观感毛皮，当然也不能否认施工方细节不到位。偶尔也会有突发性水电的事情，不管什么问题都能让人提高进步。我以前也处理过很多的投诉，但此刻的处理方式和以前不同，我们所负责的范围各有不同。我们始终用积极的态度应对交房、移交和日常出现的投诉问题□xxx楼商铺xx栋自20xx年xx月以前正式交付，通过公司各方及部门同事共同努力，交房工作整体进展比较顺利。

与物业公司对接移交公共区域设备实施；4栋楼的电梯共计18台，每台电梯上下反复检查确认清点，初验、复验、到最后接收要经过好几遍流程。已交付的8栋楼的水电、消防等设备都得一一经手与项目工程，物业公司工作人员现场移交。最繁琐的工作要算是d2地块消防设备实施，由于各方面的原因，移交了好多次都未能完全移交给物业公司；一些楼栋的消防设施不是同一个厂家安装，商铺二次装修造成，地下室各施工单位交叉施工等原因导致监控中心无法联机。现消防设施实施基本调试完毕，正与物业公司紧张有序的进行中。工作看是简单，也体现不出业绩，参与的人员上下来回反复都被折腾的身心疲惫。

维修工作是公司售后的重要环节。公司对维修工作高度重视同时对物业管理提出更高的要求，对维修问题进行汇总分类并上crm系统，每周对维修问题进行跟进。经过大家共同努

力，维修的工作效率明显得到提高，控制反复维修率使业主满意度提升。

业主无法理解新房会出现渗水问题，而且属于共性问题，导致一些业主一度怀疑建筑的整体工程质量并以此作为投诉理由。公司也是高度重视，不惜代价根治此项问题。我部连同工程部相关专业人员积极地处理问题的态度上理解了我们维修方案，此渗水问题逐步得以解决。

d2地块地下室顶板发生渗水现象，致使电梯等相关设备损坏，导致超多业主投诉影响正常的出行，此问题已修复完毕。一部分设计方面存在问题，消防管及桥架安装不合理，导致业主双层停车位上面无法停车，引起业主投诉，一些顶板漏水滴水对车等。后经我们悉心解释，并采取积极应对措施，给业主先协调一个临时车位停放车辆，化解漏水而无法停车纠纷。消防管、风管等占用车位上方，经我们多次协调相关部门现场勘察和测量，在允许的合理范围之内整改，我们耐心向业主解释，并积极与业主进行数次沟通，期望获得业主的体谅，妥善将问题得以解决。

1、学无止境，时代的发展瞬息万变，各种学科知识日新月异。我将坚持不懈地努力学习各种知识，并用于指导自己工作实践。

2、在以后的工作中不断学习业务知识，通过多看、多学、多练来不断的提高自己的各项业务技能。

3、不断锻炼自己的胆识和毅力，提高自己解决实际问题的潜力，并在工作中慢慢克服急躁情绪，积极、热情、细致地对待每一项工作。

以上拙见是本人工作的一点感想，由于每个人所站的位置、角度不同，自己的认识难免会有些出入，请领导给批示和指导。我坚信：所有的成绩都属于昨日，也许昨日的我并不是

最优秀的。但是，不管前面有多少艰难险阻，只要我一刻也不放松对工作的热爱和对目标的追求，我就会敢于应对挑战，并有决心在自己的岗位上踏踏实实地工作，尽职尽责地完成好本职工作。