

物业公司客服年终总结报告 物业公司客服部年终总结(大全5篇)

在现在社会，报告的用途越来越大，要注意报告在写作时具有一定的格式。通过报告，人们可以获取最新的信息，深入分析问题，并采取相应的行动。下面是我给大家整理的报告范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

物业公司客服年终总结报告篇一

我于年月加入商场，开始了我新的工作和学习过程，四个多月来，收获良多，感慨也不少，现将本阶段工作总结如下：

一、职能工作方面

本阶段客服督导部的职能工作主要有两大块，一是继续做好服务台的工作，二是初步接手和学习并执行督导工作，作为客服督导部成员的我，工作也主要以这两块为重点。

1、服务台的工作

服务台的工作流程性和技能型较多，原则性相对较强，在本阶段的工作中，我学习了服务台各种系统的操作和问题的处理流程，现在能够独立执行服务台的所有工作，并对服务台的工作做了细致的思考和研究，认为服务台的工作应该再细化，再拓展，结合我商厦竞争力打造步伐，进一步开拓服务领域和服务职能，具体内容将在20xx年工作计划中详述。

2、学习商场工作内容阶段

8月初公司安排我去开元考察督导工作的基本事宜，用了两天时间，我对开元的督导做了细致的观察，基本了解了他们的工作内容和工作方法及工作范畴。于8月3日开始着手准备督

导部门筹建资料，这个任务对初入商场，对商场认知一片空白的我来说是有很大压力的，在郑经理的鼓励和支持下，我借助网络和卖场各位同事的帮忙，于8月6日完成了成立督导部的策划方案，在此过程中，我学到了很多知识，视野得到了很大的拓展。

20xx年8月8日，公司的竞争力打造活动开始了，在此期间，郑经理带着我在各部门实习，在卖场检查、学习，开始慢慢介入商场工作，虽然比较迷茫，但却很充实。因为每天都能接触到一些新鲜的东西，收获一点一点堆积进了我的脑海，我对xx逐渐有了一个来自于我自己心里的认同和肯定。并对自己有了一个不算清晰但却真实可行的目标，努力学习商场的各种知识，用我的力量来推进xx更好的发展。

3、初步介入商场工作阶段

在对竞争力打造方案学习并应用了一段时间以后，卖场环境在公司全体员工的共同努力下有了比较明显的变化。为了调查员工对服务竞争力打造的认识和执行情况，我协助郑经理对员工代表作了深入座谈，座谈中员工方提出了种种问题和情况，对这些问题和情况我一一做了总结和记录，并寻求方法和办法去为他们解决这些问题。解决问题的过程是最好的学习过程，在此阶段，我对员工、对公司、对客户、对顾客有了一个深入的认识和了解，给我在日后的工作过程指出了一条路。

我的目标和方向渐渐清晰起来，我知道了我以后要怎样去工作，后来在郑经理的指导和引导下，我深入到商场的每一个角落，严肃查处了一些执行落后，使竞争力打造培训内容得到了巩固和延伸的违规行为，在一定程度上严肃了卖场作风和纪律，并为日后的工作打下了良好的基础。

4、自我工作开展阶段

（1）、服务整顿活动

9月16日，客服督导部成立了，我带着期望和愿景在尹经理的带领下开始了公司交给我的任务和工作，和服务台的其他四位同事并肩作战。在此期间，我和大家围绕卖场劳动纪律和员工基本行为的纠正开展工作，在繁忙的店庆和国庆结束后，策划和组织了《XX商厦服务整顿月》活动，在公司领导的协调下，最后将整顿月变更为整顿活动，执行期限随整顿情况即时调整，本次活动加大了对竞争力打造阶段的要求和承诺的维护以及执行，并对卖场不良风气和习惯性行为做了严查处理，针对检查和整改情况，每周我都写出整顿总结，每个阶段都会界定出新的整顿目标。

服务整顿方案要求各部门于11月25日写出本部门的服务整顿活动总结，要求每个员工于11月25日写出自己对服务整顿活动的感想或总结，员工的个人总结中，99%的员工都很认可本次整顿活动，60%左右的员工认为之前的整顿还存在很多盲区，有待进一步细化和加强，并长期坚持。80%左右的员工从意识上到行为上，再到对自己的要求上都对服务和打造有了一个比较深刻的理解和认识。有20%—30%的员工把自己在整顿期间的表现和同事做了对比，在对比的基础上对自己的表现做了分析，最后还对自己在下一步服务整顿过程中的打算做了愿景规划，并表达了自己的决心。60%左右的员工在感想中对服务承诺做了细细的温习和复习，期间将自己对这些承诺的应用做了详细的描述，提高了他们对服务打造方案的认识和理解，并在每天的检查中对这些措施的应用进行了督促和检查。

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

物业公司客服年终总结报告篇二

时光如梭，不知不觉中来绿城青竹园服务中心工作已有一年了。在我看来，这是短暂而又漫长的一年。短暂的是我还来不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。

回顾当初在招聘会上应聘公司客服岗位的事就像发生在一样；不过如今的我已从懵懂的学生转变成了肩负工作职责的绿城员工，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；其实不然，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

3、函件、文件的制作、发送与归档，目前年度工作联系单发函150份，整改通知单115份；温馨提示55份；部门会议纪要23份，大件物品放行条1387余份。

在完成上述工作的过程中，我学到了很多，也成长了不少

3、工作学习中拓展了我的才能；当我把上级交付每一项工作

都认真努力的完成时，换来的也是上级对我的支持与肯定。前两天刚制作完毕的圣诞、元旦园区内布置是我自己做的第一个，当方案通过主管的认可后，心中充满成功的喜悦与对工作的激情；至于接下来食堂宣传栏的布置还有园区标识系统和春节园区内的布置方案，我都会认真负责的去对待，尽我所能的把他们一项一项的做的更好。

物业公司客服年终总结报告篇三

转瞬间,20xx年在我们忙碌的工作中已经过去，物业公司客服部工作总结。

回首20xx年物业公司客服部,可说是进一步发展的一年,不断改进完善各项管理机能的一年。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门的大力协助,经过全体客服人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”的服务理念深深烙入每一位客服工作人员的脑海。

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:

在20xx年初步完善的各项规章制度的基础上,20xx年的重点是深化落实,为此,客服部根据公司的发展现状,加深其对物业管理的认识和理解。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。

利用每周五的客服部例会时间,加强对本部门人员的培训工作。培训工作是根据一周来在工作当中遇到的实际问题展开的,这样就做到了理论与实际的结合,使每位客服人员对“服务理念”的认识更加的深刻。

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问题解决。同时,根据报修的完成情况及时地进行回访。

根据年初公司下达的收费指标,积极开展xx□xx区物业费的收缴工作。最终在物业经理、书记及其它各部门的支持下,完成了公司下达的收费指标。

如期完成xx区每季度入户抄水表收费工作的同时,又完成了公司布置的新的任务-----xx区首次入户抄水表收费工作。

制定了底商的招租方案,并在下半年成功的引进了“超市、药店”项目。

在x月份,完成了xx□xx的收楼工作;同时,又完成了部分xx区回迁楼(xx--1□2单元)收楼工作。

在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,客服部全体人员积极献计献策,最终圆满的完成了这次募捐活动。

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xx门及xx区各大堂内购置了圣诞树及其各种装饰品。

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合理的建议。

总之,在20xx年的工作基础上,20xx年我们满怀信心与希望,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。

物业公司客服年终总结报告篇四

一个好的客服管理及服务，人员的专业性和工作态度起决定性的作用，针对07年客服工作中人员的理论知识不足的问题□20xx年着重对客服人员进行了大量的培训：

20x□培训形式多种多样，比如：理论讲解、实操、讨论等，从根本上使客服人员的综合素质上了一个台阶。

2、本着走出去，请进来的思想，我们组织人员对仲量联行等兄弟企业的参观学习，使我们的视野更加的开阔，管理的理念更能跟上行业发展的步伐。

3、积极应对新出台的法律、法规□20xx年xx市新出台的最重要的一部物业管理行业的法规就是□xx市供热管理条例》，针对这一情况，商管公司领导及时安排客服人员参加了供热公司组织的条例培训，通过这次的学习，使我们的工作更加的游刃有余，同时，物业部客服在第一时间组织人员展开学习、讨论，并进行了严格的闭卷考核，使客服人员在理解的基础更加深了记忆，为20xx年冬季的供暖工作做了充分的理论准备，确保了冬季供暖工作的顺利开展，截止20xx年底未出现因供暖工作造成的投诉。

一个规范化的物业管理企业，必须做到收费工作和服务工作有法可依，严格按照物价管理部门的标准进行收费□20xx年4月份，积极准备了相关的资料，将蔚蓝国际大厦物业管理收费的标准进行了年审，坚决杜绝乱收费现象，维护业主的合法权益。

今年5·20x2汶川大地震给很多地方造成了不同程度的破坏，西安作为离汶川不远的地方，影响也很大，国际大厦也受到不同程度的损坏，震后大厦的维修工作的协调跟进由物业部客服来负责，客服人员本着对公司高度负责的态度，从一开

始就跟进着维修工作，同时对受损的业主的安抚工作也由客服人员具体负责，为了兼顾公司和业主的双重利益，客服人员经常与业主进行沟通、解释，由于部分业主的不理解，工作进行得很困难，维修工作也不是很顺利，但是，大家从没有就此退缩，最终，经过近一个月的时间，维修工作顺利完成，未出现业主闹事的情况，平衡了双方的利益。为了增强大家处理已经突发事件的能力，物业部客服申请购买了《xx省公众应急指南》分发给广大业主，使大家学习应变各类突发事件的能力。

随着科学技术的飞速发展，能源的使用越来越显得紧张，在各行各业宣传节能减排被提到了一定的高度。为了响应国家号召，物业部客服联系公司企划部制作了节能降耗倡议书并在业主中宣传，使大家养成一个良好的工作和生活习惯的同时达到节能降耗的目的。在达到节能降耗的同时，客服还根据西安地区夏天气温较高的实际情况，制作了一份防暑降温小常识分发到每位业主的手中，使大家保持着良好的工作状态，同时也提高了大家在遇到此类问题时的应急能力。

截止20xx年底，国际大厦写字间累计交房20x80套，其中a座46套，b座20x34套。办理装修20x76户，随着像xxx等大型企业的强势进驻，xxx地区的商务氛围更加的浓厚，而国际的知名度也不断提升。

20xx年的物业费收取工作对于客服来说由于出现了汶川大地震等客观情况而增加不小的难度，在面对重重阻力的情况下，物业部全体客服人员不怕困难，凭借着耐心的解释和微笑服务，使业主逐步认识到客观实际情况造成的损失不是哪个人能左右的，全年物业费用的收取累计达到99万余元，停车费、广告费等其他收入28万余元，基本完成了公司年初制定的收费目标。同时对07年的欠费用户进行了积极的催收工作，除一些接房未装修户人在外地暂时无法收取外，其他均已清缴。

自20xx年9月开始交房以来，物业部客服根据业主接房时间的先后，分批次上报开发商为业主办理房产证，截止20xx年底累计办理蔚蓝国际房产证95户，保证业主在国际购房后的合法权益得到维护，同时也极大的提高了公司的诚信度。

物业管理主要由几大部分组成：客服，安防、工程维修、保洁，各部门之间相互配合，才能发挥物业管理的最大能量，过去的20xx年，物业客服与其他几个部门的配合总体来说是不错的：大厦的消防安全是第一位的，每年物业部要举行一次消防演练，物业部客服本着积极负责的态度配合安防顺利完成了20xx年度消防演练工作；每年的供暖也是一项比较复杂的工作，事前联系、事中跟踪处理、事后解释这些都需要工程和客服紧密的配合才能完成，由于有了大家的分工协作，确保本年度供暖工作的顺利完成。凡此种种，说明一个，集体的力量是强大的，任何工作不是某一个部门能单独完成的，通过大家的配合才会有物业部的不断进步。物业部客服不仅在部门内部相互配合，同时也积极配合公司其他部门的工作，比如为提升公司的销售，配合相关部门发放公司销售宣传资料和对欠费客户的催款工作。

保洁工作运行两年以来，肯定的是整体层面有了很大的提高，但是，在一些细节方面做的还是不够好，物业部客服肩负着国际大厦写字楼部分保洁的检查、监督工作，通过这一年的工作，我们也根据保洁的实际情况适时对其进行改进，在09年保洁合同的续签工作中，物业部客服发挥了重要的作用，参与了保洁合同条款、保洁质量标准以及考核的修订，尽量能发挥保洁的积极性，以求更好的完成保洁工作。

经过我们对20xx年的业主满意度调查统计如下，本次调查共发放调查表80份，收回78份，总体来说业主对物业管理的总体满意度为920x□□具体分析如下：投诉接待的处理也只物业客服管理的一项重要工作，根据一年的月投诉汇总，全年共计接待投诉20x30条，其中有效投诉条，集团公司投诉43条，

投诉接待处理率为98%，下一年继续加油。

物业公司客服年终总结报告篇五

xxx小区自20xx年8月20号交钥匙以来，解决数单维修，统计20xx年一年的工作，分两个阶段：

第一阶段□20xx年1月1日—20xx年8月20日

接报维修共计1489余单。其中包括完成的土建问题70余单，未完成26余单；窗户和土建相互推卸责任的有4余单（顶层住宅窗户漏水，外墙打胶）；纱窗维修问题150余单，厂家在维保期内已基本解决；可视对讲维修问题完成82余单，未完成8余单；防盗门维修问题87余单，厂家在维保期内已基本解决；电梯维修单121余单，厂家及时处理；物业公司维修或处理的问题近1000单。

20xx年1月1日，热力公司给我小区供热。物业配合热力公司做供暖准备工作，由于我小区是新建小区，首次供热难免出现很多问题，尤其是项目部已撤走，遗留问题多数有物业帮他们处理。

20xx年3月，经我公司与燃气公司多次申请，同意给我小区住户供天然气。3—6月份基本完成煤气表的安装及验收工作，并保证入住的业主使用天然气；1号楼1单元04室，因煤气管道地下部门出现故障，经物业公司多次与燃气公司协商，查找原因，在20xx年7月左右顺利供气。

20xx年7月份，总结电梯所出现的一系列问题，尤其是在供电局突然紧急停电时，两部电梯转换开关不能自动转换，物业公司结合相关单位，对电梯进行统一检查，并确定在12个转换开关中，有7个是坏的，今已向公司汇报。

20xx年8月份，解决了业主的户口问题。

20xx年8月底，小区内已安装路灯，解决了小区我能上的量化问题。

20xx年8月底，物业结合电梯厂家对本小区可视系统进行统一检修，基本上解决业主所报修的问题。

第二阶段□20xx年8月21—20xx年12月

接报修单共计600余单。

窗户问题14户(未解决)，主要报修问题有窗户玻璃有气泡、炸纹、尘土、漏气、窗户框坏等。上述情况，是业主在入住前做保洁过程中发现的，多是厂家的质量问题，由于窗户维修已经过质保期，前台多次与厂家联系，厂家也没有过来维修。

纱窗问题10余单，由于原纱窗质量欠佳，业主家的纱窗虽多次维修，但还是不行，厂家也不再维修。

施工方土建问题40余家，包括墙体裂缝、外墙渗水、车库地面爆裂、水泵房配件坏等问题，截止12月中旬，施工方已维修完毕10单，剩余30余单未解决(其中1-1-401、1-1-402、1-2-1503、3-2-502、3-2-902等业主家墙体裂缝，由于施工单位未与业主协商好，业主不同意从屋里维修，要求赔偿，至今未解决;1-1-502、1-1-602、1-1-1202、1-1-1804烟道反味，物业结合东方多次查找，未找出原因;1-1-901、1-2-1101、1-2-1102外墙渗水，业主不同意从里边修，未处理;水泵房少一个浮球阀，施工方未给修好。)

可视对讲60余单，维修45单，未处理的15单，多是可视对讲没有声音、没有图像，开不开单元门;监控室监控主板经常出

现故障，厂家多次检修，未解决主要问题；园区南墙外红外线设施，从10月份报修至现在，未更换设备，红外线设施形同虚设。

防盗门10余单，小问题物业工程维修的已解决，3-2单元单元门变形，装阳台罩子厂家协助物业解决，1-1单元门锁不好使，王师傅维修处理。

供暖期间热力的问题25余单，包括暖气漏水、锁闭阀坏、截门漏水等，热力公司及时解决。2-2-14层、2-2-8层、3-1-6层暖气阀门泄露，导致跑水，在接到报修以后，在第一时间派工程部师傅到现场处理，并告知保洁及时把楼层地面的水擦拭干净，不影响业主的正常生活。

电梯问题30余单，厂家配合及时解决；消防问题3单(电梯里消防紧急电话不响、楼层消防火警没有故障时总响等)。

物业公司处理400余单，包括日常维修、园区硬件设施的维护保养工作、配合与物业相连单位解决报修问题等。

12月1日起，前台除了日常的工作(收费、接报修单、派单、联系相关部门维修)外，主要是办理小区业主(包括租房户)出入证，至12月16日，已办理出入证300多个。

20xx年度收费情况总结

自20xx年8月20日开始收取物业费，在其一个月每天上班时间是下午14:00—21:00下班，没有休息日，自己一个人去收费。收费每天收取4万多元。

截止20xx年12月14日，收费情况：物业费321户，合计343146.54元，收费率达到89%；水费1月—11月，差1244元(其中包括绿化、保洁用水)；暖气费297户，共计696901.72元。

未交物业费：未装修户数25户，装修未入住10户，正装修6户，未领钥匙7户，入住20户。兴盛、物业、项目部、售楼处共4户，半年物业费的总数426240.5元。

以下数据是我这一年的收费情况，在12月下旬争取把水费收上来，物业费再去入住的几家做工作，争取多收上一些，尽量达到90%。