# 202\_物业客服主管年终总结

来源：网络 作者：雪域冰心 更新时间：2025-04-29

*物业公司年终工作总结怎么写?下面是小编整理的202\_物业客服主管年终总结范文，欢迎阅读参考!　　总结一：202\_物业客服主管年终总结　　伴随着神话中“年”的临近，我们告别了任务繁重的20XX年，迎来了满怀希望的20XX年。承蒙公司领导的...*

　　物业公司年终工作总结怎么写?下面是小编整理的202\_物业客服主管年终总结范文，欢迎阅读参考!

　　总结一：202\_物业客服主管年终总结

　　伴随着神话中“年”的临近，我们告别了任务繁重的20XX年，迎来了满怀希望的20XX年。承蒙公司领导的信任，我于去年年初被提升为客服中心主管。现就过去一年的主要工作进行回顾、思考，希翼于能提炼经验，更上台阶。

　　作为业服中心的主管，我的工作主要是：整理好各岗位上的资料并归档，做好购水电情况的核对，并及时补充相关数据，协助胜基公司做好数据的完整补录，做好相关费用的催缴工作，做好售水电异常情况的月结统计并上报，检查督促前台岗位的接待工作，落实规定的任务目标，协助同事处理好较为复杂的售水电业务，协调与业主较为复杂的相关业务，以及负责及时处理各类投诉与回访等等。

　　一年以来，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，较好的做了日常接待工作：

　　首先，团结同事，乐于助人，较好的保持了与公司各同事良好的人际关系。我始终认为，如果和同事的关系都搞不好，更不要说去和业主融洽气氛和气一团了。作为领班，我以身作则，严于律己，起到较好的表率作用。与全体文员一起，团结一致，为我们前台各项接待工作的顺利开展，为让业主满意作出自己应有的核心作用。

　　其次，及时做好新员工的培训。前台文员一直人数较少，尤其在去年底今年初，随着@@@的相继离职，给我们部门的工作衔接带来一定影响。在及时补充人员后，通过我手把手的演示，耐心详细的讲解，让她们在尽可能短的时间内初步达到了上岗要求。在我们高效、有序的组织下，能够轻重缓急妥善处理各项服务工作。

　　另外，及时组织相关费用的催收。根据任务分工，我主要负责住房与门面物业费的催缴。每季度首月上旬督促物管员对临街门面进行物业费的预缴工作，

　　此外，及时对相关数据进行统计整理。严格实行痕迹管理，即彻底摆脱过去事情异常又无记录的情况，所有存在异常的情况都有书面记录，业主签字认同。较好的保持了工作的连贯性。及时对单元门维修业主投诉建议会议记录等进行整理归档。

　　再有，及时完善物业管理收费系统。补录所有小区的车库杂屋资料。

　　还有，能按质按量完成公司交代的其他重要工作。业主满意度调查，清理所有车库杂屋水电费。

　　一年以来，虽然我的各项工作都能取得一定成绩，但我知道自身也存在很多不足。如对待复杂问题的处理上，分析问题解决问题的能力还有待提高，作为领班，个人有时专注于个人工作，对前台的工作形象尤其是细节方面还要加强管理。针对以上问题，今后我的努力方向是：首先要加强理论学习，虚心请教领导和同事，进一步提高业务能力，进一步提高工作效率;其次要在严谨、细致上下功夫，多投入更多的精力，抓好团队管理，使自身综合能力不断得到提高，使公司的窗口更加规范高效。

　　另外，我在@@@公司工作的五年多时间里，积累了许多工作经验，尤其是接待业主服务业主方面，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，心态平和，态度谦虚，才能又快又好的做好各项服务工作，赢得业主的满意;

　　(二)只有牢固树立服务意识，加强沟通协调，才能消除业主的担忧，赢得业主的信任。

　　最后，感谢公司领导的信任。同时相信我们@@@物业公司在20XX年各项工作能更上一层楼。

　　附一：业服中心统计数据

　　1.入住情况：到20XX年12月31日止，@@@小区总计交房数：++++户(其中);未交房数：++户(其中)。

　　2.相关费用：收取停车费总计+++元。物业费+++元，物业费缴费率++。长期欠交房屋物管费(一年以上)户数：++户共计欠交房屋物管费：￥++++++(附录详单)

　　3.水电异常：20XX年共处理售水电异常报告+++次，其中与业主协商补回公司透支水+++++吨，补回因机械表不转的水++++吨，补回透支电++++度，补缴电费++++元，共计收回损失++++元。

　　4.接待有效投诉共计+++++次，均做好解答和回访工作。

　　总结二：202\_物业客服主管年终总结

　　转瞬间20\*\*年在我们忙碌的工作中已经过往。

　　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熟悉更加的深刻。

　　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、XX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XX、XX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XX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-----XX区首次进户抄水表收费工作。

　　六、XX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X月份完成了X#、X#的收楼工作;同时又完成了部分XX区回迁楼(X#--1、2单元)收楼工作。

　　八、情系青海玉树地震组织开展募捐活动

　　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XX门及XX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。

　　总结三：202\_物业客服主管年终总结

　　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，为来年养精畜锐。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，希望能够最大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：

　　一、规范内管管理，增强员工责任心和工作效率

　　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性。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)

　　二、部门工作存在的问题

　　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。

　　三、20XX年工作计划要点

　　(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。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

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！