# 最新物业公司年终工作总结最新标题(五篇)

来源：网络 作者：空谷幽兰 更新时间：2024-09-12

*物业公司年终工作总结最新标题一自下半年调客服部以来，对综合管理员的职责任务了解欠缺，为了尽快适应新的工作岗位，我自觉加强学习，虚心求教，不断理清工作思路，总结工作方法，现已基本胜任本职。从摸索到熟悉，边做边学，一方面，干中学、学中干，不断掌...*

**物业公司年终工作总结最新标题一**

自下半年调客服部以来，对综合管理员的职责任务了解欠缺，为了尽快适应新的工作岗位，我自觉加强学习，虚心求教，不断理清工作思路，总结工作方法，现已基本胜任本职。从摸索到熟悉，边做边学，一方面，干中学、学中干，不断掌握方法积累经验。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。另一方面，问书本、问同事，不断丰富知识掌握技巧。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，得到了大多数住户的支持与认可。在这几个月来，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，有一群热情肯干、甘于奉献的物业管理人。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，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，逐渐摸清了工作中的基本情况，找到了切入点，把握住了工作的重点和难点。

面对过去的一年，总结工作实践过程中我们所做出的改变，同时也要总结现有工作中出现的新问题，不断改进工作方法，管理理论及实践水平，为了总结经验，促成20\_\_年工作再上一个新的台阶，现将20\_\_年工作总结如下：

一、20\_\_年度部门主要工作完成情况

1、客户服务方面。

①小区收楼、入住、收费情况

由于小区投入使用已5年多，客户收楼、入住已进入相对平稳的时期，迁出与变更客户有所增加，因此20\_\_年度我部共办理：应交房96户。实际交房x户（其中包括车位x户，储藏间1户、店面1户）。截止到x月x日止，小区已达到交房条件为\_\_户，累计交房为\_\_户，交房面积\_\_，交房率为\_\_%。截止到x月x日止，小区入住客户累计\_\_户（，其中已装修入住的\_\_户，未装修入住的\_\_户，包括店面），入住面积\_\_，入住率为x%。

本年度，收取各项费用仍旧是我部工作重点。共发放客户缴费通知单约\_\_份。对未按时交费的客户，组织区域管家与客户进行沟通，及时了解客户需求并反馈，根据反馈信息认真做好分析，采用电话提醒、上门询问、短信等各种方式进行催缴工作。

②日常工作及完成情况

本年度共计处理客户日常报修及发现的问题共计\_\_件。已完成\_\_件处理率\_\_%，并反馈客户。处理客户投诉共计\_\_件，全部完成，处理率100%。除此之外，还为客户办理了车位续租、装修、网络接入、门禁卡、广告等日常服务工作。

③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，截止到20\_\_年x月x日我部门对小区入住业主进行入户调查走访\_\_户，走访反应出的问题统计：服务态度3起，后勤保障\_\_起，安全及车辆秩序\_\_起，保洁绿化\_\_起。截止到20\_\_年x月x日共发放业主满意度调查表\_\_份（全部入户调查），调查得出小区业主对我管理处总体的满意度为85%，其中别墅区域满意度为92%，ac区满意度为90%，b区满意度为76%，dc区满意度为86%。

2、后勤保障方面。

原多层单元内各层都装有插座，业主借机用其为电动车充电，经发现后为控制用电，统一更换面板共\_\_块。每月抄写计算电表，配合收费员做好每月电费计费的收取工作。严格按照消防管理规定抓好楼宇消防设施的日常管理，规范消防设施设备的维修保养。使应急灯、疏散指示灯系统处于运行良好状态。更换过期及压力不够的灭火器共\_\_瓶，更换消防水袋共\_\_条。

3、保洁、绿化方面。

保洁绿化在各项工作执行当中，对小区所管辖范围内的卫生设施进行了统筹管理，一年来，保洁冲洗小区主干道路面、架空层、广场、水池、车库等各x次，未交房空房卫生大扫除x套，清刷小区周边红砖x次，清洗、抛光电梯不锈钢门共x扇，清捞污水进x次。对各保洁工作区域进行了规范的划分，以个人清扫x个楼道为标准，将架空层纳入楼道清扫范围，以确保更好的开展工作。小区绿化日常工作因绿化工不稳定，经常出现缺编，导致小区绿化出现苗木茂盛、杂草重生、浇灌困难等现象，养护工作做不到位。为了让小区环境美观不受影响，今年聘请外小工对小区绿化地的杂草进行清除，共计用工时为81个。以便于绿化员可以及时对草坪进行修剪、造型、打药，根据气候变化时进行施肥、补苗和病虫防治等工作，确保区内的绿化养护质量。

二、工作中存在的不足

1、工作人员服务意识、团队意识有待提高。

2、业主各项遗漏工程的工作跟进、反馈不够及时，各部门的衔接不是很到位。

3、客服员走访业主时，经常吃闭门羹，那足以证明我们的服务工作还没有做到位。

4、工程人员技术水平还比较欠缺，专业化知识远远不够。

5、仓库材料摆放不够规范，东西摆放比较乱，没有贴明显标签。

6、二次供水、配电房等自保的各类公共设施设备无保养、无记录。

7、质量管理落实不到位，检查发现的问题，纠正力度不够。

三、20\_\_年度的初步工作计划及总体工作目标

随着公司的脚步迈入新的一年，客服部总体的工作目标已由打好基础转变到完善制度，深入发展的阶段，我部的工作也必须更上一个台阶，同时，针对本年度工作中的不足积极改进，提高服务的前瞻性与及时汇报工作的意识，并且加大收费力度完成公司下达的收费指标，完善档案管理并将对客服工作做深、做细。具体工作如下：

1、重新制定和细化本部门的工作职责。把客服、保洁、绿化、后勤制度统一修改为《客服部管理制度》，改进各组的工作流程，做到有制度、有实施、有检查、有改进，并形成相关记录。

2、实行区域管家现场办公制，以方便业主的咨询、报修、等其它便民业务的快捷受理，不管大事小事，都要做到客户随叫随到，客服热线确保24小时都处于待机状态。全面开展定期或不定期的小区巡视检查工作，并为此制订详细的巡查制度、报修程序、及检查完成跟进工作要求，做到发现问题、及时处理、全程跟进。两年内将打造出区域内金牌物业管家。

3、客户报修、投诉的处理和解决是我部日常工作的重要环节，为更好的掌握客户信息，了解客户对我处工作的满意程度，提高工作效率，我部针对每一个客户的投诉、报修将采用专人接听电话，处理各类报修及时率达到98%，返修率不高于5%。一对一的上门或电话方式进行回访，询问客户投报人对我处接报后员工的服务态度、解决时间、处理情况。

20\_\_年度已平稳度过，我部全体人员在公司各级领导的正确指导及精心组织下，以饱满的热情、奉献创新的精神，取得了阶段性的成绩。希望明年我们能够再接再厉，做到更好！

**物业公司年终工作总结最新标题二**

忙碌的20\_\_年即将过去。回首客服部一年来的工作，感慨颇深。这一年来客服部在公司各级领导的关心和支持下，在客服部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，规范前台服务

自20\_\_年我部门提出“首问负责制”的工作方针后，20\_\_年是全面落实该方针的一年。在日常工作中无论遇到任何问题，我们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惯性，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，\_\_年前台的电话接听量达26000余次，接待报修10300余次，其中接待业主日常报修7000余次，公共报修3300余次；日平均电话接听量高达70余次，日平均接待来访30余次，回访平均每日20余次。

在“首问负责制”方针落实的同时，我们在7月份对前台进行培训。主要针对《前台服务规范》、《前台服务规范用语》、《仪态礼仪》、《谈吐礼仪》、《送客礼仪》、《接听礼仪》、〈举止行为〉、〈前台办理业务规范用语〉等进行培训。培训后还进行了笔试和日检查的形式进行考核，而且每周在前台提出一个服务口号，如“微笑、问候、规范”等。我们根据平时成绩到月底进行奖惩，使前台的服务有了较大的提高，得到了广大业主的认可。

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。在对园区的日常管理中，我们严格控制、加强巡视，发现园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，并且同公司的法律顾问多沟通，制定了相应的整改措施，如私搭乱建小阁楼、安装外置阳台罩的，一经发现我们马上下整改通知书，责令其立即整改。

三、改变职能、建立提成制

以往客服部对收费工作不够重视，没设专职收费人员，由楼宇管理员兼职收费，而且只在周六、日才收，造成楼宇管理员把巡视放在第一位，收费放在第二位，这样楼宇管理员没有压力，收多收少都一样，甚至收与不收一个样，严重影响了收费率。所以，从本年度第二季度开始我们开始改革，取消楼宇管理员收费，设立专职收费员，将工资与收费率直接挂钩，建立激励机制，将不适应改革的楼宇管理员辞退。招聘专职收费员，通过改革证明是有效的。一期收费率从55%提高到58%；二期从60%提升到70%；三期从30%提升到40%。

四、加强培训、提高业务水平

物业管理行业是一个法制不健全的行业，而且涉及范围广，掌握专业知识对于物业管理者来说很重要。但物业管理理论尚不成熟，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要不断地学习，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。

客服部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，所以我们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怒气，以使我们快速解决业主的问题。这方面，陈经理专门给全部门员工做专业性的培训，完全是酒店式服务规范来要求员工。如前台接电话人员，必须在铃响三声之内接起电话，第一句话先报家门“您好”，\_\_物业x号x人为您服务”。前台服务人员必须站立服务，无论是公司领导还是业主，只要从前台经过时客服人员都要说“你好”，这样，既提升了客服部的形象，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，专业知识的培训也是主要的。我们定期给员工做这方面的培训，主要是结合《物业管理条例》、《物业服务企业收费管理办法》等法律法规，学习相关法律知识，从专业角度解决实际当中遇到的问题。我们还邀请工程部师傅给我们讲解有关工程维修方面的知识，如业主报修，我们应能分清报修位置、基本处理方法、师傅应带什么工具去、各部分工程质量保修期限是多少，只有清楚了这些问题，才能给业主宣传讲。

让业主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我们公司就什么都负责的，我们会拿一些经典案例，大家共同探讨、分析、学习，比如：发生纠纷物业公司承担多大的责任等。这都需要我们在工作中不断学习、不断积累经验。

五、组织活动、丰富社区文化

物业管理最需要体现人性化的管理，开展形式多样、丰富有趣的社区文化活动，是物业公司与业主交流沟通的桥梁。物业公司在往年也组织了大量的社区文化活动，如一些晚会、游园活动、短途的旅游及各类棋类比赛等，得到了全体业主的认可。但是结合现在物业的实际运营情况，0。3元/平方米标准的物业费连日常的管理开支都保证不了，更何况组织这些活动要花费相当大的一笔费用，在这种情况下，我们要克服困难、广开思路、多想办法，合理利用园区的资源有偿收费开展活动。

我们结合实际情况，联系了一些电器城、健身器材中心、蛋糕店、婴儿早教中心等单位在园区内搞活动，这些公司负责提供一台完整的节目，园区业主共同参与，寓乐其中，不仅经销商们发放了礼品，物业公司也收取了一定的费用来弥补物业费的不足。

通过一次次的活动，体现了\_\_小区人性化的物业管理，同时也增进了物业公司与业主之间的沟通与交流，并为公司增加一笔收入，据统计自20\_\_年3月以来以园区内开展活动形式收取现金及实物共计约13850元。

六、清查二期未安装的水表，追缴经济损失

本年度客服部一直配合工程部对二期未安装水表的住户进行调查，据资料统计大约有近50家住户没安水表，从入住以来一直未交过水费。我们必须抓紧时间将水表安装上，并尽力追回费用。在安装的过程中我们又发现了新的问题，许多卡式水表需换新的电池，面对这种情况，我部抽调出专门人员负责这九栋楼宇的筛查和收取水费的工作。在工程部的配合下，目前为止我们已安装了36户水表，并且追缴了全部费用。

七、执行新自来水的水费收费标准，及时调整水价

在\_\_年7月份全市自来水进行统一价格调整，园区内20\_\_多住户，我们必须在6月底前挨家挨户将水费结清，便于7月份水费上调的顺利过度。针对这一情况，时间紧任务重，我们及时调整班次，将人员划分范围，客服部全体人员停休，加班加点全员入户收水费。经过大家的共同努力，在不到一个月的时间内我们顺利完成了这一任务，使7月份的水价平稳的由2。0元/吨上调到2。8元/吨。于此同时我们对于那些从未收过水费的住户也基本上走完一遍，共查出漏户约50户，共计追缴费用约2454。7元。就此问题我部提出要求：水费以后按月收取，取代以前一个季度才收一次的规定，减少工作失误，细查到位每一户。

八、不怕辛苦，入户进行满意度调查

根据计划安排，20\_\_年11月开始进行满意度调查工作，我们让收费员收费的同时进行此项调查工作，同时重新登记业主的联系电话，我们会将业主的最新联系电话重新输入业主资料中。据统计至今为止已发放\_\_份，返回\_\_份，回收率为\_\_%。

20\_\_年将是崭新的一年，随着我们服务质量的不断提高，小区配套设施的逐步完善，\_\_物业公司将会向着更高、更强的目标迈进，客服部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\_\_物业公司谱写崭新辉煌的一页！

客服部20\_\_年工作计划：

1、针对20\_\_年满意度调查时业主反映的情况进行跟进处理，以便提高20\_\_年收费率。

2、继续规范各项工作流程，认真贯彻执行各岗位的岗位职责

3、推行《员工待客基本行为准则》，提高员工素质及服务水平。

4、根据公司要求，在20\_\_年对客服部全体人员进行业务素质及专业知识培训，及时进行考核。

5、继续执行现行的物业费收取机制，在实际工作中不断加以完善。

6、完成\_\_阳台维修工作。

**物业公司年终工作总结最新标题三**

20\_\_年是见证我成长的一年，我对科信物业从不了解到熟悉，其中产生了很深刻的体会。因为自信，因为对自己的高标准要求，我接受了公司对我的各项富有挑战性的工作，如今回头来看，我收获颇多，《\_\_》企业内刊使我的文字思维更加敏捷；桶装水经营丰富了我的经营头脑；库房管理使我的理财能力逐步提高；计划生育工作锻炼了我的服务态度和办事能力；日常其它管理工作铸造了我细心、踏实、高效的办公室素质，所以，我要感谢身边的所有，同时就20\_\_年的点点滴滴作一综合总结。

一、《\_\_》企业内刊在探索中诞生，在成长中提高

读书以来，尽管自己选择的是理科专业，但我非常喜欢文学写作，喜欢用文字诠释自己，表达自己。大学期间，我积极向各文学社团投稿，抒发感受，感慨人生，同时经过激烈的竞争，我顺利进入关注新闻社，担任责任编辑一职。其间，我积累了很多关于刊物策划、编辑、出版方面的经验。《关注》从创刊到稳步成长，一路走来，我将自己的满腔热情倾注其中，刊物的发行得到了老师、同学及各兄弟单位的一致肯定……怀着对文学的爱，我走出校园来到了科信物业公司，领导对企业能够拥有内刊十分急切，希望能在最短时间内见到刊物，达到宣传企业文化，构筑企业与业主沟通桥梁的目的。凭借以往的出刊经验，我开始了《\_\_》企业内刊的筹备工作事宜，通过了解企业，认识企业，我掌握了出刊方向。创刊期间，我积极联系在校同学、老师及重庆知名物业管理企业，收集各方面动态及栏目的设定，最终设立了社区红绿灯、情感紫风铃、企业信息港、生活小常识、企业动态等发展栏目，在既定栏目基础上广泛征稿，通过努力，终于于200x年9月份顺利出刊。

企业内刊的出版发行，用语言表达，一句话便可以涵盖。但在实际操作过程中存在很多阻碍，从而使刊物的出版受到不可避免的.限制。尽管《\_\_》企业内刊面向员工及业主广泛征稿，但却一直收不上稿件，后来在各部门的工作计划中强行规定指定数量的文章，但交上来的文章质量却多数不过关，面对如此大的压力，无奈之下，我将平时细心搜集的素材以新闻、随笔的形式进行刊登，从而保证了文章的数量及质量。《\_\_》企业内刊第三期已正式发行，看着自己用辛劳换来的成果，那种开心与成就感不言而喻。企业文化宣传方面，我会继续以饱满的热情对待出刊工作中的方方面面，尽自己的微薄之力为企业带来更多财富，《\_\_》企业内刊会越走越精彩，公司亦会因此而光芒四射！

二、争取利润最大空间，持续改进桶装水经营

桶装水经营是企业多种经营之一，经营的好坏直接影响价值的创造。我自\_\_接手桶装水经营以来，积极联系水厂，建立良好的业务往来关系，确保用水的及时性和水的质量。11月份后20天产生利润@@元，12月份全月产生利润@@元，给公司创造了一定的效益。经营过程中，我主动向厂家咨询水桶的保养及检测方法，并将其教给了送水员，最大限度的避免各种事故的发生。另外，我还特制了送水服务名片和用水须知，方便了业主的用水，同时也有利于增加外在客户，实现利润的最大值。

利润空间无限，我们的创造和实现脚步永远不能停留，所谓“落后就要挨打”，为什么不趁年轻为企业乃至社会多创造一些财富，实现自己的人生价值呢？我想，我会争取的，同时，我也会进步的，我会利用业余时间不断给大脑充电，灌输经营理念。力争经营的更好！

三、国策不能丢，加强做好计划生育工作

计划生育工作始终作为国家的头等大事来抓，进入科信物业不久，我就接手计划生育工作，平时接待业主办理户口准迁证明、育龄妇女挂档证明、准生证及独生子女证。面对如此大的小区（1600多户），开始我真的有怯怯的感觉，因为计划生育工作始终是难点，涉及面广，而我的力量是有限的……经过反复思想斗争，同时，及时与星海居委会沟通、交流，我对此项工作有了重新的认识，并树立了信心，业余时间将入住的育龄妇女信息一一统计出来，并在业主办理户口迁移证明时，备齐各种管理证明及交接材料以备日后计生工作的更好开展及上级的检查。

也许，计划生育工作在旁人看来，不过如此而已，但经历的人才深知其中的难处。由于种种原因，计生办曾经对碧海云天小区业主停办各项业务（可能在我接管之前工作没有衔接好），面临如此状况，我多次到计生办进行沟通，同时与居委会取得联系，努力之下加上黄经理的出面帮忙，打破了此次僵局。另外，在登记小区育龄妇女信息时，遇到很多业主的横眉冷对与不理解，不予登记，经过协调，很多业主主动前来登记，为11月份、12月份的省市突击检查打下了很好的基础。目前，此项工作仍在进行，业主不断在入住，我的育龄妇女信息登记卡也在不断“丰富”着，我会笑对每位业主，为其办理相关手续，坚持“服务——我们会做得更好”，让业主无时不在享受我们无微不至的关心和周到的服务，用我们的诚心、恒心、细心、耐心、爱心换取业主的放心。

四、全面整顿库房，加强物资管理

接管库房对我来说又是一大挑战。当接过库房钥匙打开门的一刹那，我被眼前的库房震住了，里面所有的物品随意摆放在一起，没有分门别类。从那一刻起，我就暗暗下定决心，两个周内将库房整顿完毕，接下来我便在工作之余待在库房，逐步整理每件物品，因为这是公司的财产，容不得半点马虎，我一边清理，一边记录，其间，我取消周末休息时间收拾库房，目的在于尽快让领导看到一个干净、利索、账目条理的库房，让他们放心。功夫不负有心人，两个周时间，我将库房彻底理清，库房物品也一一加以记录并形成库存表。从紊乱到条理，我相信事物都是会改变的，只要付出了，便定会有回报！库房现以崭新的面貌面对每一个人，它给人的将会是条理与惬意。关于员工分类账目，目前正在紧张进行，由于旧帐目记录不详如今需要重新建立，一段时间后方能完善。我想，时间会证实我的能力。

五、日常工作紧张进行，细节管理不容忽视

日常工作中，我积极配合办公室及其它部门完成各项临时交办的任务，如公文的起草等，能在最短的时间内保质保量完成，很好的衔接了工作的开展。除此，我建立了图书、音像管理制度，对公司统一购置的图书、音像及时登记管理，鼓励员工借阅的同时确保书籍的完整性，最大程度的维护公司财产，并对企业文化起到积极的渲染作用。

工程档案管理需要细心面对，物业交付使用后，我们便到开发商工程部取回竣工图纸，以便日后工程维修供其参阅。以后的工作便是要按照图纸专业进行标准折叠并加可以识别的标签统一留存，很大程度上节省了查找图纸的时间，极大方便了工程维修中心查阅。

20\_\_年匆匆而过，其中留下了许多珍贵的回忆，酸——甜——苦——辣——我想，每个人的内心深处都会因岁月的经历而刻下或深或浅的“烙痕”，很深刻，很真实。经历是宝贵的，它不会重复，只是默默的发生着，我很珍惜20\_\_发生的一切，科信物业公司——领导——同事——记忆里，他们是那么清晰，那么亲切。我经常感恩，时常感动，我是一个不喜欢沉默的人，是他们使我的生活多姿多彩，是他们绽开了我脸上的笑容，是他们……正是他们陪伴了我每一个工作日，而让我时常想起。科信物业，感谢你——同事们，感谢你——

20\_\_已奈不住前进的步伐，如今身边的一点一滴全是20\_\_。20\_\_年里，我会继续，我会努力，我会进取……我将证明，我会做得更好！

20\_\_年1月10日

**物业公司年终工作总结最新标题四**

在这岁末年终之际，现对20\_\_年客服部的工作情况总结如下：

一、本年度部门工作表现好的方面

（一）规范内部管理，增强了员工责任心和工作效率

自加入\_\_家园项目客服部后，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、工作效率较低、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心。

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）采取多种形式和措施，巩固和提高了物业收费水平

本年度物业费累计收缴\_\_元，收缴率同比去年增长x%（去年物业费收缴率\_\_%），总体收费水平得到巩固和进一步提高。归纳起来重点做好了三项收费管理工作。

第一，收费形式多样化，重点加强节假日上门收费。此前，客服部主要采取的是电话和贴通知的催缴方式，这两种催缴方式存在收费效率低和业主交费积极性差的问题，因此，增加了路遇和上门催费方式，并确保每周六、日全部客服员上门收费，通过巡视等时机加强与业主的沟通、攀谈借机催费，从而保证了收费的效率。

第二，收费措施服务化，通过增进业主满意促进业主交费意愿。收费工作是物业服务水平的体现，物业服务水平是收费的基础，因此，服务是提高物业收费水平的根本。今年，我们将项目成立以来一直未解决的纠纷、赔偿问题进行了梳理，有重点、有步骤的解决了多数问题，利用项目现有资源，不管分内、分外，帮助解决业主装修、维修、居家等问题，相信，业主会因物业无微不至的感动服务，逐步提高自愿缴费的积极性。

第三，收费工作绩效化，通过激励员工收费积极性提高收费水平。收费工作一直是客服部难度最大的工作，员工收费一直积极性不高，且会附带条件的加班收费。

（三）严抓客服员服务素质和水平，塑造了良好的服务形象

客服部是管理处的桥梁和信息中枢，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，我部在做好收费工作的基础上重点做好了员工服务管理工作，每日上班前员工对着装、礼仪进行自检、互检，使客服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。部门树立了“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。

（四）圆满完成了二期入住工作，为客服部总体工作奠定了基础

x月底，项目接到了二期入住的任务，我部主要负责二期入住的资料发放、签约、处理业主纠纷等工作。累计办理入住手续\_\_户，处理入住期间产生的纠纷\_\_件，各项手续办理及时、准确，各种纠纷处理业主基本满意。入住工作正式办理前我部加班加点准备入住资料、合同等文件，制订了周密、详实的统一说辞，并组织多次入住演练工作。在办理手续期间，客服员通过与业主的接触，了解并掌握了业主的家庭特征、客户群类型、基本经济状况，为日后收费及服务工作奠定了基础。在办理手续和处理纠纷的过程中，客服员耐心为业主进行讲解、回答业主提出的疑问，向业主展示了良好的客服形象。

（五）密切配合各部门，做好了管理处内、外联系、协调工作

客服部的重要职能是联系管理处内部与业主等外部工作，通过反馈信息及时为业主提供服务。本年度累计协调处理与工程有关的问题\_\_件，与保安有关的问题\_\_件，与保洁服务有关的问题\_\_件，与开发商有关的问题\_\_件。客服协调工作的重点是问题的跟进和处理策略，在处理问题的过程中，我部做到了有跟进、有反馈、有报告，使每件协调工作得到了很好的解决。

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）物业收费绩效增长水平不高

从目前的收费水平来看，同比\_\_市\_\_%的平均水平还有一定差距，主要问题是催费的方式、方法不当、员工的积极性不高、前期和日常服务中遗留问题未及时解决以及项目总体服务水平偏低，其中员工收费积极性和催费方式、方法为主要因素。

（三）部门管理制度、流程不够健全

由于部门在近半年的工作中，主要精力放在了收费和收楼的工作中，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。

（四）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、20\_\_年工作计划要点

20\_\_年我部重点工作为进一步提高物业费收费水平，在20\_\_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80%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20\_\_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。

**物业公司年终工作总结最新标题五**

一年复始，万象更新，转眼间\_\_物业在新的历程中匆忙而紧张的跨过了20\_\_年，回顾自己9个多月来的工作历程，收获及感悟颇多，从20\_\_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20\_\_年工作汇报如下：

一、本人于20\_\_年3月正式加入x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休整，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、20\_\_年9月x世纪锦城盛大开盘，在公司领导各方面权衡之下，我于20\_\_年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。

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！