

大学物业客服工作内容 物业客服工作计划 (优秀9篇)

在日常学习、工作或生活中，大家总少不了接触作文或者范文吧，通过文章可以把我们那些零零散散的思想，聚集在一块。相信许多人会觉得范文很难写？接下来小编就给大家介绍一下优秀的范文该怎么写，我们一起来看一看吧。

大学物业客服工作内容篇一

自去年xx月份组织架构调整以来，御苑区的日常工作在公司领导的正确指导下顺利开展，在清洁、绿化工作方面的质量能有明显的改善与提高，但在小区车辆秩序的管理、公共设施设备维保的管理、部门内部队伍的培训建设等方面仍然较薄弱。对我个人来讲，一直在物业客服线上工作，接触工作主要以客户投诉处理、内外沟通协调以及社区文化活动为主，对其他部门在技术操作、内部管理方面的知识掌握不够全面，尤其是对工程、保安在工作的细化管理上更是弱项。2023年将是我们的物业工作全面提升的一年，我将针对欠缺与不足努力补上，全面提高，跟上公司的发展需求。特制定了2023年物业管理工作计划：

根据公司在新一年度的战略目标及工作布署，御苑区在2023年工作计划将紧紧围绕“服务质量提升年”来开展工作，主要工作计划有：

在原有基础上修定各部门工作手册，规范工作流程，按工作制度严格执行，加大制度的执行力度，让管理工作有据可依。并规范管理，健全各式档案，将以规范表格记录为工作重点，做到全面、详实有据可查。

以绩效考核指标为标准，实行目标管理责任制，明确各级工作职责，责任到人，通过检查、考核，真正做到奖勤罚懒，

提高员工的工作热情，促进工作有效完成。

根据公司培训方针，制定培训计划，提高服务意识、业务水平。有针对性的开展岗位素质教育，促进员工爱岗敬业，服务意识等综合素质的提高。对员工从服务意识、礼仪礼貌、业务知识、应对能力、沟通能力、自律性等方面反复加强培训，并在实际工作中检查落实，提高管理服务水平和服务质量，提高员工队伍的综合素质，为公司发展储备人力资源。

从制度规范入手，责任到人，并规范监督执行，结合绩效考核加强队伍建设，加大对小区住户安防知识的宣传力度，打开联防共治的局面。

以制度规范日常工作管理，完善小区楼宇、消防、公共设施设备的维保，让住户满意，大力开展家政清洁、花园养护、水电维修等有chang服务，在给业主提供优质服务。

根据年度工作计划，近阶段的工作重点是：

xx根据营运中心下发的《设备/设施规范管理制度》、《电梯安全管理程序》、《工作计划管理制度》等制度规范，严格执行，逐项整改完善，按实施日期落实到位。

2、根据《绩效考核制度》中日常工作考核标准组织各部门员工培训学习，明确岗位工作要求。

3、拟定车辆临停收费可行性方案。

4、配合运营中心“温馨社区生活剪影”等社区文化活动的开展，组织相关部门做好准备工作。

5、按部门计划完成当月培训工作。

2xxx年御苑区将以务实的工作态度，以公司的整体工作方针

为方向，保质保量完成各项工作任务及考核指标，在服务质量提升年中创出佳绩。

大学物业客服工作内容篇二

根据公司《2xxx年工作总结与计划》中提出的客服部2xxx年工作计划和存在的诸多问题，我部门经过开会讨论提出以下计划和措施：

xx2xxx年三月份之前统计三年以上欠缴物业费业主的详细资料，做到每户业主姓名、联系方式、欠缴年限、欠费金额准确无误。

2、三月份开始催缴多层2xxx年度物业服务费，贴催费通知、电话通知、短信通知，营造缴费氛围。

3、四月份伴随着暖气停暖，各项维修开始进行，在接报修工作中做到不管大事小事接报有记录、事事有跟踪、项项有回访。

4、 狠抓团队的内部建设，工作纪律，严格执行公司的规章制度，继续定期组织部门员工做好培训工作。

5、 定期思想交流，每周总结前一周工作和讨论制定下周工作计划。

6、 定期召开各部门服务质量评定会，规范客服人员服务，丰富、充实专业知识，为小区业主提供更优质的服务。可以通过组织到其他优秀小区参观学习，对相关专业书籍的学习、培训等方式来提高服务技能。

7、 完善业主档案，对无档案、和档案不详细的业主进行走访，借助社区居委会掌握的住户情况完善业主档案。

8、领导交办的其他工作。

(一)□2xxx年物业费收缴率仅为7xx□其中有各种维修问题的影响因素之外，收费方法、奖惩制度和人员管理也存在较大问题。

xx收费方法简单；

2xxx年我小区物业费收缴率低，大部分收费员采取的方法是电话催缴，上门催缴时大部分家里也没有人。针对这种情况我们要电话催缴和上门催缴同时进行，调整收费员的上班時間，确保周六、周日全部收费员上门催费。对于路遇、来访、走访业主的机会攀谈催费。

2、奖惩制度不完善、不合理；

我部门现在采取周xxx收费任务奖惩办法。在收费的前期效果明显，但是收费员间的差距较大。有的收费员基本能完成任务，但是有的收费员就一户都收不上来。随着欠费户数的减少收费难度就加大了，后期也没有及时的调整。对于2xxx年的物业费收缴我部门提议：制定月收缴计划和每天走访的户数任务，工资按照月收缴任务完成的百分比和每天走访任务的完成情况发放。具体任务情况要经过慎重研究，合理科学，对收费员既有压力又有完成后工资最大化的诱惑。

3、收费员的管理问题。

去年的物业费催缴工作中我的领导工作有很多不足，工作武断、奖惩记录不清，没及时掌握收费员的思想动态，没有及时发现问题，更没有很好的解决问题。去年的收费工作中个别收费员对部门的工作计划和收费制度存在很大抵触，部分收费员的动力明显不足□2xxx年的物业费催缴工作我要改正以往工作中存在的诸多问题，发现问题及时沟通，用温婉的态度解决问题。

(二)、客服中心是管理处的桥梁和信息中枢，起着联系内外的作用，客服接待的服务水平和服务素质直接影响着客服部整体工作，今年客服中心工作纪律涣散、服务意识和工作动力明显下降。2xxx年我部要做好员工服务管理工作，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。严格执行公司的各项规章制度，对上班时间玩电脑等恶劣行为严惩。

(三)、客服部的接报修、巡视工作做的不够细致，接报修记录不详，巡视区域、路线单一，不仔细，没有及时发现、解决、上报各种安全隐患和违反《临时管理规约》的行为。新的一年我部要制定严格的小区巡视、装修巡视等各项巡视标准，认真执行，严格按公司规定填写巡视记录。对接报修工作要做到不管大事小事，每一件事都有详细的记录。制作单户的维修档案，大修小修都有据可查。

2xxx年我部工作存在诸多不足，有新的问题，有老的顽症，但是在公司领导的指导和关怀下我部门全体员工有信心做好2xxx年全部工作。

大学物业客服工作内容篇三

20xx年来了，作为我们物业公司的客服前台，我来到我们物业公司工作的第二个年头了，我也是要对20xx年的一个工作去好好的计划下，做好我的'客服前台工作。提升自己的能力，让自己的工作能做得更好。

做好接待服务工作，作为前台，来我们物业公司咨询的人很多，我也是要好好接待他们，为他们服务，给他们讲解相关

的事情，一些找部门同事的，我也是要及时的联系，确认好，安排见面，一些咨询疑问的，我也是要礼貌的回应，帮他们解答问题，对于业主们的问题我更是要重视起来，及时的反馈给相关的部门，一起帮业主去解决问题。不能忽略了业主们的诉求，特别是一些情绪不好的业主，更是需要给予安慰，礼貌的帮业主们去处理，不能由于业主们生气，而带动了自己的情绪，让自己没做好前台的工作。

接听电话认真反馈，无论是业主或者一些咨询的，很多并不是面对面过来的，而是直接在电话里询问或者寻求解决的，作为客服，我也是要把问题都登记好，向相关的部门去反馈，同时跟进处理的一个进度，和咨询的业主去回馈，告知他们问题解决的进度，并且做好一个回访的工作，了解问题解决了，业主们是不是满意的，还有没有其他的事情是需要去处理的。特别是有时候接电话会遇到一些情绪大的业主，面对面的时候，可能业主很冲，但是还是会有一些克制，但是在电话里，可能脏话，什么乱七八糟的话语都说出来，我更是要克制自己的情绪，注意到这是工作，必须要认真的去给他们处理。

协助其他同事工作，做好自己客服前台工作同时，对于同事需要帮助或者需要我去配合的工作我也是要积极的去做，在做这些事情的时候，我也是能学到我在工作岗位上不曾接触或者一些新的东西，同时新一年里面，我也是要积极的去学习，做好自己工作是一方面，自身来说，也是需要学习，才能进步，不能说只是做工作就行了，而是需要我提升自己各方面的，只有自己能力强了，以后公司如果有晋升的机会，我也是可以去把握住，而不会有机会，但我却没能力的情况发生。

20xx年就来了，我要按照计划，认真的去做事，学习提升，让自己在新的一年里工作里头，是有更大收获的。

大学物业客服工作内容篇四

在充实的工作中，一年的时间不过转瞬。在一年的工作结束后，我们好好的庆祝了这一年来所收获的成绩。作为客服，我非常清楚我们物业的员工们在这一年来做出了多少的努力。在之后，我也反思了自己这一年来的工作，尽管有很多的不足，尽管也有很多次受到领导的批评，但是这些都成了我完成这一年工作的动力！

过去的一年里，我不断的前进和成长，现在在这全新的2020年中，我也会努力的提高自己，让自己成为一名优秀的客服。为此，我对2020年做计划如下：

作为服务人员，努力的提升自己的服务质量是必不可少的功课。在新一年的工作中，我不仅仅要对自己的服务进行提升，更要提升自己思想水平。

首先在思想方面，我要紧贴公司的服务理念，考虑到业主的情况，为业主带来最及时最人性化的服务。并且在工作中我也要不断的累积经验，不断的改进自己的工作思想和方法，但是对于核心的思想，要不断的通过反省来稳固。

其次，还有尬方面的改进。作为客服人员，加强服务礼仪的学习是必须的。作为物业的客服，我必须在业主面前时刻保持优良状态，不仅仅是尽快的解决业主的问题，当然这也很重要，还要努力的在工作中给业主带来缓解情绪的作用。

作为一名员工对自己的管理和要求是非常重要的，为了让自己能更好的完成工作，我也必须要改进自己对待工作的态度，增加自己在工作中的责任感，更严谨的去面对工作，面对业主。不作出自己不能保证的回复，多从业主的角度去考虑问题，让业主能有更加舒适的服务体验。

通过上次的总结，我认识到自己还工作中残留着许多的个人

习惯，这些不仅仅影响了我的工作质量，更对我们物业也是一种不好的影响。作为客服，我就要成为一个优秀的客服，面对这样的错误，我必须严格的去改正。此外，在今后的工作中，我也会多多的反省自己，总结自己，了解自己的工作，提升自己的个人能力。

时间很快就会过去，我要抓紧时间去提升自己，以便在工作中能发挥出更加优秀的状态，为业主们带来良好的服务。为了物业，也是为了我自己，我必须努力的挑战自己！

大学物业客服工作内容篇五

忙碌的.20xx年即将过去。回首客务部一年来的工作，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，并且取得啦一定的成绩。

一、提高服务质量，规范前台服务。

自xx年我部门提出“首问负责制”的工作方针后[]20xx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贯性，使工作在一个良性的状态下进行，大大提高啦我们的工作效率和服务质量。根据记录统计，今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。培训后还进行啦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，使前台的服务有啦较大的提高，得到啦广大业主的认可。

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，制定啦相应的整改措施，如私搭乱建小阁楼、安外置阳台罩的，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，严重影响啦收费率。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，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，专业知识对于搞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啦我们从业人员需

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，以使我们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”，天元物业×号×人为您服务”。前台服务人员必须站立服务，无论是公司领导不是业主从前台经过时要说“你好”，这样，即提升啦客务部的形象，在一定程度也提升啦整个物业公司的形象，更突出啦物业公司的服务性质。

客服部20xx年工作计划：

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

二、继续规范各项工作流程，认真贯彻执行各岗位的岗位职责

三、推行《员工待客基本行为准则》，提高员工素质及服务水平。

四、根据公司要求，在20xx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。

五、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。

六、完成xx阳台维修工作

大学物业客服工作内容篇六

工作计划网发布物业客服工作计划模板，更多物业客服工作计划模板相关信息请访问工作计划网工作计划频道。

以下是工作计划网为大家整理的关于物业客服工作计划模板的文章，希望大家能够喜欢！

一、全面实施规范化管理。

在原有基础上修定各部门工作手册，规范工作流程，按工作制度严格执行，加大制度的执行力度，让管理工作有据可依。并规范管理，健全各式档案，将以规范表格记录为工作重点，做到全面、详实有据可查。

二、执行绩效考核工作，提高服务工作质量

以绩效考核指标为标准，实行目标管理责任制，明确各级工作职责，责任到人，通过检查、考核，真正做到奖勤罚懒，提高员工的工作热情，促进工作有效完成。

三、强化培训考核制度

根据公司培训方针，制定培训计划，提高服务意识、业务水平。有针对性的开展岗位素质教育，促进员工爱岗敬业，服务意识等综合素质的提高。对员工从服务意识、礼仪礼貌、业务知识、应对能力、沟通能力、自律性等方面反复加强培训，并在实际工作中检查落实，提高管理服务水平和服务质量，提高员工队伍的综合素质，为公司发展储备人力资源。

四、结合小区实际建立严整的安防体系

从制度规范入手，责任到人，并规范监督执行，结合绩效考核加强队伍建设，加大对小区住户安防知识的宣传力度，打开联防共治的局面。

五、完善日常管理，开展便民工作，提高住户满意度

以制度规范日常工作管理，完善小区楼宇、消防、公共设施设备的维保，让住户满意，大力开展家政清洁、花园养护、水电维修等有偿服务，在给业主提供优质服务。

六、根据公司年度统筹计划，开展社区文化活动，创建和谐社区。

根据年度工作计划，近阶段的工作重点是：

- 1、根据营运中心下发的《设备/设施规范管理制度》、《电梯安全管理程序》、《工作计划管理制度》等制度规范，严格执行，逐项整改完善，按实施日期落实到位。
- 2、根据《绩效考核制度》中日常工作考核标准组织各部门员工培训学习，明确岗位工作要求。
- 3、拟定车辆临停收费可行性方案。
- 4、配合运营中心“温馨社区生活剪影”等社区文化活动的开展，组织相关部门做好准备工作。
- 5、按部门计划完成当月培训工作。

大学物业客服工作内容篇七

忙碌的****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。

自****年我部门提出“首问负责制”的工作方针后，****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贯性，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，今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。

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。

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，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%。

物业管理行业是一个法制不健全的行业，而且涉及范围广，专业知识对于搞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，以使我们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”，天元物业×号×人为您服务”。前台服务人员必须站立服务，无论是公司领导不是业主从前台经过时要说“你好”，这样，即提升了客务部的形象，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》、《物业管理企业收费管理办法》等污染法规、学习相关法律知识，从法律上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，是有清楚了这些问题，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，发生纠纷物业公司空间承担多大的责任等。都需要我们在工作中不断学习、不断积累经验。

大学物业客服工作内容篇八

20xx年我部重点工作为进一步提高物业费收费水平，在09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xx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。

大学物业客服工作内容篇九

20xx年度已平稳度过，在日常对客户服务的工作中，我部人员对客户的咨询、提出的问题和困难做到了耐心、细致解答、给予合理建议，为客户排忧解难。在接待客户投诉、报修时我部人员能够积极跟进，主动询问客户对处理过程的满意程度，为管理处提供有价值的客户意见和信息，表现出管理处员工应有的待客技能。并且，我部按照管理处“保障大厦公共设施，做好物业服务基础工作”的要求，对大厦的公共区域开展了全面的巡视检查工作，对所发现的问题给予立即转达相关部门进行整改，做到在客户之前事先发现问题、解决问题，从而为大厦客户提供了良好的办公环境。

在内部管理工作中，领导的帮助下，我部做到了工作职责分工明确，员工各思其职，因此工作较为顺畅，执行的力度、工作效率有所提高。我部的制度、流程、作业指导书等文件重新审核，并加以完善和健全，能够与管理处的整体目标相结合，在操作当中具有较强的指导意义。我部还组织员工学习了国家新颁布的物权法，掌握法律、法规，做到依法办事，从而打破日常工作凭经验做事的思想，行成了以制度管理、以程序办事、以规范服务的良好氛围。切实的贯彻与落实了公司与管理处的各项制度与要求。

1、大厦收楼、入住情况

由于大厦投入使用已3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20xx年度我部共办理：

收楼12户;累计收楼121户;迁出10户;累计迁出15户;实际收楼111户;

配楼1户;面积: 3876.91m²;

2、日常工作及完成情况

本年度我部共计处理客户日常报修共计976件;已完成929件并反馈客户;另47件为客户装修改造原因,导致我处无配件或无法处理的,随后已及时通知客户自行解决。处理客户投诉共计28件,全部完成,客户反映处理情况良好。

我部全年大厦巡楼98人次发现并报修的问题585件,并基本处理完成。

本年度,我部共计向客户发放各类通知37份,约3885件。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。

除此之外,我部与其他部门密切配合,为客户办理了车位续租;电话接入;网络接入;直饮水接入;大堂和楼层电梯厅水牌制作;贴膜;工具借用;邮件分拣;报刊订阅;节日装饰;保险理赔等日常服务工作。具体数据如下:

办理客户装修、改造共计23户;

累计办理网络接入共计54户:其中电信通20户、光环新网20户、北大方正14户;

水牌制作57块:其中大堂水牌20块、楼层水牌37块;

电话跳线共计437条;

直饮水购买输水共计168.8吨;

保险理赔工作跟进办理完成：5起；

3、收费工作的完成情况

本年度，收取各项费用仍旧是我部工作重点。我部发放客户缴费通知单约1310份。为此我部安排专人负责，准时发单，全员跟进，积极与客户联系催收。同时，对未按时交费的客户，组织客服助理与客户进行沟通，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、上门询问等各种方式进行催缴工作。

由于大厦内有6个客户未在大厦内办公(含客户出租单元)，所以我部及时告知客户收费单内容，采用发传真、邮寄等方式送到客户手中，同时预约客户缴费日期做重点跟进；另外大厦还有18个客户因财务制度的原因需提前开出发票。为保障收费率，不影响管理处的正常运营，我部员工主动协调财务部先开出发票，送到客户手中，由于发票开出后就必须及时收回费用，所以我部人员为此担负着一定的责任，并任劳任怨的完成着收费的任务，同时，还要跟进8个客户采用网上汇款形式支付，因此，我部人员还要跟踪客户汇款是否到帐，积极主动协调客户，从而完成收费工作。

20xx年度收费统计表

收费项目	应收金额/户数	实收金额/户数	欠收金额/户数	回收率	备注
------	---------	---------	---------	-----	----

缴费户数	累计1152户	累计1031户	累计121户	89.50%	
------	---------	---------	--------	--------	--

由于财务统计数字还不清楚，所以上述为我部每月统计相加数据，其中补缴欠费未统计在内

第三部分：管辖范围内的管理情况及部门间协作情况

本年度，我部在人员方面出现一些变动，经过与综合部的密切合作，目前，我部人员已全部到岗，员工的工作态度，工作技能已调整到位，在此基础上我部在内部管理工作当中重点完成了以下内容：

内部管理方面：

1、重新制定和细化本部全体员工的工作职责

我部根据部门日常工作，本着为客户服务为主，发挥员工个人优势，扬长避短的原则，重新制定了员工的工作职责，并将我部各项日常工作重新进行分工。完善《客服部责任控制表》，并由每位员工签字，做到责任到人，从而较为合理的安排了员工的工作。根据该表内容督导员工执行，以确保客户服务工作的连续性，在日常工作中具有一定的指导意义。

2、完善我部作业指导书、退租流程

由于我部本年度人员发生一些变化，为使新员工更好的熟悉环境，及时掌握工作流程，尽快进入工作角色，同时随着客户退租、换租的增加，我部重新完善作业指导书及客户退租流程，明确了所需的资料、流程及工作要求。在我部日常工作中，每位员工均能熟练的运用，使我部工作更规范，更准确。并为将来的'新员工入职做好上岗进入角色的准备。