# 2023物业总结上半年工作总结优秀7篇

来源：网络 作者：风华正茂 更新时间：2024-01-13

*工作总结是对工作中困难和挑战应对策略的总结，工作总结可以全面地了解以往的工作情况，促进下一步工作的顺利开展，下面是小编为您分享的2023物业总结上半年工作总结优秀7篇，感谢您的参阅。xxxx年上半年，xx部全体员工在物业公司的领导下，加强政...*

工作总结是对工作中困难和挑战应对策略的总结，工作总结可以全面地了解以往的工作情况，促进下一步工作的顺利开展，下面是小编为您分享的2023物业总结上半年工作总结优秀7篇，感谢您的参阅。

xxxx年上半年，xx部全体员工在物业公司的领导下，加强政治理论学习和业务知识学习，不断创新，努力完成各项任务，现将主要完成的工作、经验体会及今后工作打算汇报一下：

一、主要完成的工作：

x、完成了东部新城xxx国道供水管道的pe管的投标工作，该工程是济南市第一次大批量使用pe管的工程，影响力巨大。经过两个月的努力，该工程已基本竣工，并得到监理和甲方的认可，为伟星pe管道在济南市场推广打下了坚实的基础。

x、完成了经一路供水管道改造工程的pe管的投标工作，该工程中标价为xx。x万元，目前合同正在履行中。因为经一路地处市区，在开挖和与驻地单位协调配合上比较困难，所以工程进度缓慢，可能会影响我们的结算。

x、完成了山大新校供水管道pe管的投标工作，工程中标价xx万元，已履约xx万元，该工程地处南外环，是市里的重点工程，目前已经打压实验，验收合格，只差一点后来增加的收尾工程。

x、完成了资产评估物业公司的仓库清点工作。

二、工作中出现的问题及解决办法：

x、在年初工作中，因为自身业务水平较低、经验不足，在刚开始的招投标工作中摸不到头绪，屡次失败。问题究竟出在哪里？面对多次失败的教训，我们查找自身原因、分析工程标书、对比竞争对手，找出了自己的不足。在今后的工作中我们要不断加强业务学习，提高自身能力，增强企业市场竞争力，在今后的招投标工作中使公司处于不败之地。

x、不能正确的处理市场信息，具体表现在：①缺乏把握市场信息的能力，在信息高度发达的现代社会，信息一纵而过，有很多有效的信息在我们身边流过，但是我们却没有抓住；②缺少处理市场信息的能力，有效的信息是靠把握、分析、处理、提交的，及时掌握了信息，我们又往往缺乏如何判断信息的正确性；③缺乏信息交流，使很多有效信息白白流失。在今后的工作中，应采取有效措施，发挥信息的作用，加强处理信息的能力，加强沟通交流，能够正确判断信息的准确性。

x、缺乏计划，缺少保障措施。具体表现在山大新校工程中，因为对工程进度缺乏了解，没有分清轻重缓急，在安排生产上对计划的先后没有做好正确的排序，导致供货缓慢；在设备维护方面又没有保障措施，机器坏了没有配件，影响正常施工，造成不良影响。在今后的工作中，应该加强与业主的沟通，帮助业主分析图纸，了解工程进度，提前做出规划，在管件上做出余量计划。对焊接设备加强维护保养，发现问题及时处理，不留隐患。对于经常损坏的配件，提前做好储备，要在第一时间维护设备。

三、今后的工作打算：

x、培养市场，加大广告宣传，树立品牌意识。

我自20x年担任x物业服务中心保安大队长，过去的一年中在公司和中心各级领导的正确领导下，我与保安大队全体，同心协力，顺利的完成了企业的安保工作，下面，我将一年来的工作情况向领导和同事们汇报如下：

安保行业是一只特殊的队伍，因此在队伍管理上我采用严格的半军事化标准进行管理，在日常执勤和安保等工作中，我都要求保安队员，严格的按照半军事化标准执行任务。

为了使队伍的管理更加的规范化，20x年我将保安大队的各项规章制度，进行了全面的整改，制定了一套全新的工作规则，进一步细化、完善各项规章制度，使保安队员在执勤工作中有章可循，促进工作开展，提高工作效率。

为了使队伍整体水平得到提升，一年中，先后组织、安排队员参加呼伦贝尔市公安局，举办的保安职业培训25人次，同时定期组织保安队员，利用休班时间开展军体训练，大力培养队员军事素质，通过多种培训方式，促进队员综合素质得到提升。

在队伍建设上，我重点抓了队伍科技含量的提升，20x年在公司领导及各兄弟单位的`帮助下，保安大队先后在几个重点部位，增设了电子阻车器、防盗器、监控设备等先进的安保设施，大大提高了队伍技防水平，通过人防和技防的有效结合，确保企业安全稳定。

通过严格的管理，队伍的安保水平有了进一步提升，20x年，保安大队抓获盗窃矿山物资案件20余起，抓获违法人员30余人，同比20x年发案率降低了50%，一年中处置群体性上访事件37起，劝阻非正常程序上访人员600余人次，配合信访部门、公安机关到外地接访3次，参与大型活动安保工作11次，为企业健康发展创造了良好的治安环境。

作为一个基层管理者，个人的素质培养非常重要。工作中，我一直不断的学习充实自己，一方面积极参加公司举办的各类培训、学习活动，对中央八项规定、神华21条、集团公司28条进行了认真学习，有效地提高了自身管理水平。

另一方面积极学习业务知识，先后自学了《企事业单位内部治安管理条例》《保安管理》等工具书。并观看了保安管理方面的视频及资料。学习先进安保队伍的管理经验，丰富了自身业务知识。通过学习与实践结合，有效地提高了自身业务水平，增强了对安保队伍的管理能力。

20x年的工作中虽然取得了一定的成绩，但是，还存在着很多问题和不足，

1、在队员管理上还存在一些漏洞，对个别队员素质培养上力度不够，致使队伍整体素质提升缓慢，

2、安保工作专业知识不足，还需要进一步的学习补充。

3、工作中缺乏创新意识，管理方式死板，需要进一步改进。

新的一年里，我会加强学习，广开思路，努力提升管理水平，带领全体队员做好企业安保工作，保障企业安全稳定健康发展。

上半年物业公司全体员工在公司领导班子的指导帮助下，在全体员工的共同努力下，紧紧围绕公司年初制定的业绩目标，团结一心，真抓实干，积极参与各项物业服务工作，努力完成各项工作任务，现将半年来的工作总结如下，并对下半年的工作进行进一步的规划。

一、上半年工作完成情况

1、小区整治：

为禁止外来车辆及本小区内私车乱停乱放，阻塞交通，阻碍安全消防通道，我公司在各个小区进出口安装了车辆停放告示，小区内车辆乱停乱放的现象有了明显的好转，并对小区内的私家车辆逐一进行了登记。

对辖区内住户面积及业主信息进行了详细的核对、整理及归档，从而使小区内的住户综合信息得到了完善。

2、小区环境整治：

基本完成了小区上半年下水管网的大清扫工作，并更换了五个污水井盖。

对整个小区的花坛进行了清理，对小区内的树木花草进行了养护修剪，并且对倒塌的树木进行了移栽。

3、水电维护工作：

公司水电维护人员不分昼夜、不辞辛苦，秉着“小修不过夜、大修不过三天”的敬业精神，有条不紊地处理着每一场突发事件，确保了小区的正常用电，并得到了广大居民的一致好评。

4、物业费的收取工作：

上半年度公司上下一心，克服重重困难，取得了一定的成绩。截止5月底，公司共收回水费约(? 元)，电费约( 元)，物业管理费约(? 元)，使各项工作呈良性发展趋势。

5、公司办公室日常工作：

全方面配合创卫工作。

对客服部购电台账进行了归档整理，清查了20--年未交物业管理费的业主并进行电话催缴，对长时间没来购电的业主进行上门清查，在清查过程中发现个别业主的电表成负数，立即上报上级领导后，要求更换电表。

努力完成各项上级领导安排的任务。

6、按照20--目标责任书条款要求，四月份，公司辖区范围内各物业服务项目管理合同已全部签订完毕。

二、不足和问题

第一、管理人员整体素质不高，服务意识不强，实际处理事务的能力还有待提高;与业主的沟通不够，了解不足，在往后的工作中应予以加强。

第二，设备、设施管理力度还需加强，以确保设施设备的安全正常运行，避免因此而对业主的正常生活造成影响，引至业主对管理服务工作的不满。

第三，部分工作计划未能完成;一户一表安装未到位，由于自来水集团公司问题导致目标任务不能如期完成。

针对以上几个问题，在下半年工作中，我们将吸取经验与教训，努力提高员工的业主服务技能与管理水平，把工作做到更好。

三、下半年工作计划

水电费及物业管理费的收取工作也正有条不紊的收取中，公司要求收费人员在-月-日之前必须将全年所有费用全部收缴到位。

水电维护的工作安排。

1、定期巡视管辖区供水、供电管线运行情况。

2、配电房的日常维护及保险，发现问题及时处理。

3、辖区内的低压配电箱每个月进行一次全面排查，发现损坏及时修复，防患于未然。

4有针对性地组织各部门人员进行培训与交流学习，进一步提升服务质量、服务理念、服务意识的形成。

5、加强内部专业人员培训，提高对公共设施的维修与养护。

6、加大绿化整改力度，维护小区良好的环境。

7、继续加大对长期欠费户的沟通与协调工作，力争在本年度提升费用收缴率到80%以上。

8、制定各部门岗位竞争、奖罚机制，进一步提高员工的工作主动性。

9、加大对空置房、装修户、公共设施的巡查力度以及对业主室内玻璃更换、平开窗合页更换工作，减少安全隐患。

10、全面做好停车场、营业房管理工作，保障业主顺利营业。

下半年，公司全体成员主要以解决存在的问题为工作出发点和落脚点，继续努力、克服困难，争取在下半年各项业绩再创新高。

上半年已经过去了，在这半年中保安部在各级领导的关怀指导下，在同事和队员们的帮助支持下，较圆满地完成了各项工作，部门里的工作也取得了一定的成绩。总体来说，保安部已步入正规化，发展趋势良好，但在工作中还存在一些不足之处，现将半年来的工作总结如下：

小区安全是业主安居乐业最基本的保证，与小区的发展紧密相连。安全责任重于泰山，消防工作更是关乎小区的存亡，居安思危，安全工作任重而道远。为了确保小区安全无事故，部门制定了一系列工作计划和安全应急方案。先从思想上让每个队员绷紧“安全”这根弦，再确定安全工作重点区域与xxx保卫科共同联防，从每一个环节入手，周密细致地检查，及时发现并消除安全隐患，将安全隐患控制在萌芽状态。另外，部门里每天保证有足够的人员备勤，随时准时应对突发事件。在今年的x月份，由于连续暴雨，一楼涨水，值班队员多次通知全体队员抢险，为业主将损失减少到最低。经过全体队员的共同努力，本年上半年度小区无重大事故、无盗窃和重大刑事案件，保证了安全稳定。

消防工作更是安全工作的重中之重。自始至终都是安全的重点。为了把消防工作做好，让业主放心。我们本着预防为主的主导思想。制定了详细的检修计划定期或不定期对各种消防设施进行检查、维护、保养，在今年xx—xx月份对x根漏水的消防主水管进行了更换，对烟感喷淋时及时更换和补装确保各项设备正常运行。同时加强禁烟的工作，与xxx消防部门联系，及时向他们请教学习协助共同排除隐情，共同管理共保安全。针对小区现况我们制定了详细可行的灭火方案，组织队员培训专业的.消防知识。由于，做了大量的预防工作，上半年度安全稳定未发生火案事故。

为了建设一支高素质的保安队伍，服务好小区广大业主。部门制定了严格的入职标准和管理条例，从队员的入职开始严格把关，并且必须符合三个标准即“招聘标准，试用标准，入职标准”半年来部门开展了一系列的培训学习和思想教育活动，并让队员共同参与培训及教育内容的制定。通过仪容仪表、文明用语、行为规范的学习，通过每周的军事训练先使队员从外表上改变，树立形象。再通过“人生观、天下兴亡我的责任”等的学习改变队员们的消极思想，树立正确的人生价值观，队员们的素质和修养得了一定的提高。

在集团公司各级组织和办公室领导的关心和帮助下、在分支机构的理解和支持下，物业科全体员工经过不懈的努力，尽职尽责完成了各项任务。现将物业科上半年工作总结及下半年工作计划总结如下：

1、配合工会完成了公司领导换届选举及年度工作劳模表彰大会、“三八”妇女节会议的后勤保障工作。

2、为了各处室财、物的安全，对新办公楼的门卡密码进行修改，使其正常运行。调整公寓楼客房四间，并更换了门锁，保证来客住宿的舒适。安排了南山职工宿舍。公寓楼、职工家属楼进行了全面调整。

3、公司锅炉房停止供暖后，锅炉工开始对全公司花园内、道路两旁死树进行了更换、新栽，共计3590株，并对和盛家园小区栽植了爬山虎，对栽植的所有树木及苗木花卉进行了日常养护，为创建和谐文明的办公生活环境起到了推动作用。

4、针对南山、洗煤厂自来水管破裂现象，物业科人员及时组织相关人员进行了维修，随后对公司上下供水系统进行了全方位的\'排查，保证了正常供水。

5、公司工会为了庆祝“五一”、“五四”两节，组织开展了职工运动会活动，期间我们物业科人员全力以付协助活动做好了每项工作。

6、为了提高员工就餐生活条件，重新购置安装了和面机、压面机等新设备，为了方便职工用餐，职工食堂采用了自助餐餐具，并由专人负责清洗工作，受到广大员工的一致好评。

7、在孟子峪下组煤层钻孔施工期间，为了保证钻孔的设备正常运行，物业科配备专人专车，为施工队进行送水。

8、在不影响正常工作开展的情况下，物业科人员积极参加公司组织的救火、威风锣鼓等各项活动，共计出席20人次。

9、为了保证办公楼电子门锁以及电梯的安全使用，分别同必托必电子门锁公司以及许昌西计电梯公司签定了维保合同。

10、对各处室的电脑、网络进行日常维护，尤其在南山煤业磅房的过磅系统进行了迁改，保障迁移新建磅房后，过磅系统工作能够正常运行。

11、保洁员按时对办公楼、公寓楼进行清扫，保证办公、生活区域的清洁度。

12、对新建中院门厅进行了铺设线路，确保送电后正常运行。在夏季到来之际，根据时令情况，调整了路灯、景观灯的照明时间。

13、物业科人员配合财务处资产科人员进行了上半年全公司上下资产的清查工作，保证了帐物相符。

14、积极完成了领导交办的各项临时性任务。

1、在雷雨季节来临之前，做好场区周内的排洪、防雷电、防汛三防工作。

2、对场区所有景观灯以及沿线路灯进行一次大排查，确保日常正常照明。

3、在供暖前，做好供暖管道系统以及锅炉的维修与检修工作，确保冬季正常供暖。

4、在冬季前期做好，绿化带中的各种树木、花卉的过冬保温工作，确保冬季成活率。

5、进一步做好财产台账，并按规定合理调配，做到帐物相符。

6、所辖保洁员按时对办公楼、公寓楼清扫，保证办公生活区域卫生整洁，搞好公司区域环境卫生工作，不留死角。

7、按照统一购进的原则，保障全公司食品购进分配，保证价格合理、质量可靠、购进及时，提高食堂饭菜质量，做到饭菜花样、可口。

8、进一步搞好网络管理工作，后半年进行一次网络系统的更新。

9、做好以上工作的同时，积极参与公司其他临时性的任务。

回首上半年，可以说是客服部在摸索中学习的半年，不断改进完善各项管理机能的半年。在这当中，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，经过全体客服人员半年来的努力工作，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。为了总结经验，促成下半年年工作再上一个新的台阶，现将上半年工作总结如下：

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，因此上半年我部共办理应交房96户，实际交房121户。截止到目前为止，小区已达到交房条件为1407户，累计交房为1258户，交房率为89%；小区入住客户累计779户，入住率为62%。

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460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。

截止到目前为止，全年应收管理费1061102元，实收金额为972862元；其中全年累计优惠76098、6元，累计欠物业费248609元。

（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856件；已完成846件处理率98%，并反馈客户；处理客户投诉共计57件，全部完成，处理率100%。

本年度，共计向客户发放各类通知、温馨提示等21次，约1897份。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；社区文化类在重阳节举办了为60岁以上老年人免费体检活动。

（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，上半年我部门对小区入住业主进行入户调查走访153户，发放业主满意度调查表422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%，d区满意度为86%。

2、后勤保障方面

（1）共完成1651项零维修工作、其中水电的有897件，已处理883件，处理率为98%；土建的有513件，已处理463件，处理率90、2%；智能化的有147件，已处理133件，处理率90、4%；电梯94件，全部处理，处理率为100%、

（2）因小区路灯灯头老化，草坪灯被人为损坏，为此改造小区路灯灯头、草坪灯共100盏。其中路灯60盏，草坪灯40盏。

（3）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232块。

（4）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。

（5）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145瓶，更换消防水袋共50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，具体工作如下：

（1）保洁冲洗小区主干道路面、架空层、广场、水池、车库等各6次，未交房空房卫生大扫除17套，清刷小区周边红砖1次，清洗、抛光电梯不锈钢门共27扇，清捞污水进2次。对各保洁工作区域进行了规范的划分，以个人清扫10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。

（2）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。

（3）根据工作中积累的经验，不断创新，下半年绿化杀虫使用3米长杆喷管，取代以前爬楼梯不安全的农药喷洒；改用了塑料条绳打草刀头，以后将不再请大量人力拔草，夏天对苗木的浇灌采用了1寸水管，取代了以前用消防水袋浇水，为公司节约一定的人员及资源成本；创造出更为专业化的保洁绿化服务体系。

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。

8、考核制度还不健全，执行不力。

9、管理人员水平与专业管理人员水平还有一定的差距。

10、对小区的精神文明建设，像开展各种形式的宣传及组织业主的文化娱乐活动工作上尚未组织开展起来。

11、我部的档案整理、存档工作还有欠缺，档案管理分置不够细致、完善，对档案进行分管备存容易造成混乱。

随着公司的脚步迈入新的阶段，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，针对上半年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。

4、建立档案管理专柜，将客户的资料、部门内部各类检、巡查资料统一放置于档案柜里，以便于查找，并由专人负责归档、借阅。

5、落实月、季、年度公共设施设备的保养及库房管理工作，做到设施设备有保养、有检查、有记录，库房干净、整洁、条理清晰、标识准确。

6、加强保洁绿化工作的细节管理，主抓细节问题上的保洁绿化作业问题，落实好考核工作机制，对于保洁绿化员每天所清扫、修剪区域进行多次的检查，从组长到主管，从主管到区域管家分为三级制检、抽查工作，同时为保洁绿化员每天设立较为准确的时间节点，并按时完成工作；人员管理上实行人性化管理，增加员工的业余生活，不断提高员工的积极性。

时光如梭，转眼间上半年工作即将结束，在领导的指导下和各部门的支持和配合下，基本完成了年初预期工作目标及各项工作计划。半年来，客服部围绕前期物业管理、收楼、遗留工程维修、物业收费工作，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，部门各项工作有了提高和改善，员工工作积极性得到提高，业主满意率有了提高。

一、上半年工作总结

1.规范内部管理，增强了员工责任心和工作效率

加强与员工的沟通，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。

2.采取多种形式和措施，巩固和提高物业收费

本年度物业费累计收缴140万元，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，通过短信平台及现场上门收费。此前，客服部主要采取的是电话和派单通知的催缴方式，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；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，通过安排专人负责管理费催缴工作，重点跟进管理费收费事宜，激励员工收费积极性及提高收费水平。

3.严抓客服员服务素质和水平，塑造了良好的服务形象

客服部是物业管理公司的桥梁和信息中枢，起着联系内外的作用，客服助理的服务水平和服务素质直接影响着客服部整体工作。半年以来，我部在本着做好收费工作的基础上重点做好了员工服务管理工作，严格要求员工上班前对着装、礼仪进行自检、互检，使客服助理能够保持良好的服务形象，加强了客服专员语言、礼节、沟通及处理问题的技巧培训，提高了客服助理的服务素质。

4.圆满完成了业主入住/进驻的服务工作，为客服部总体工作奠定了基??

3月底起，客服部负责业主入住/进驻的资料发放、签约、处理业主纠纷等工作。累计办理收楼1739户，基本做到各项手续办理及时、准确，各种纠纷处理业主基本满意。收楼工作正式办理前我部加班加点准备入住资料、协议书等文件，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，客服助理通过与业主的接触，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，客服助理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。

5.密切配合各部门，做好了物业管理公司内、外联系、协调工作

客服部的重要职能是联系物业公司内部与业主、发展商等外部工作，通过反馈信息及时为业主提供服务。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。为进一步做好下半年工作，现将本部门存在的问题总结如下：

1.员工业务水平和服务素质偏低

通过部门大半年的工作和实践来看，客服助理业务水平偏低，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足。

2.物业收费率不高

从目前的收费水平来看，收费率不高，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为主要因素。

3.部门管理制度、流程不够健全

由于部门在大半年的工作中，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。

4.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、下半年工作计划要点

下半年我部重点工作为进一步提高物业费收费水平，在上半年基础上提高；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。

1.继续加强客户服务水平和服务质量，业主满意率达到85%以上。

2.进一步提高物业收费水平，确保收费率达到90%左右。

3.加强部门培训工作，确保客服助理业务水平有显著提高。

4.完善客服制度和流程，部门基本实现制度化管理。

5.密切配合各部门工作，及时、妥善处理业主纠纷和意见、建议。

6.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。

回顾上半年，工作中有艰辛与汗水，却收获了成长与成绩，展望下半年，迎接我们的是机遇和挑战。为此，客服部全体员工在下半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。

本文档由范文网【dddot.com】收集整理，更多优质范文文档请移步dddot.com站内查找