# 物业客服周工作总结5篇

来源：网络 作者：悠然小筑 更新时间：2025-04-02

*物业客服周工作总结5篇\_物业客服个人小结怎么写一周的客服工作结束了，这一周的工作也是时候要做好总结了，总结这一周工作中的优缺点，那么关于物业客服周工作总结该怎么写呢？下面是小编给大家整理的物业客服周工作总结5篇\_物业客服个人小结怎么写，希望...*

物业客服周工作总结5篇\_物业客服个人小结怎么写

一周的客服工作结束了，这一周的工作也是时候要做好总结了，总结这一周工作中的优缺点，那么关于物业客服周工作总结该怎么写呢？下面是小编给大家整理的物业客服周工作总结5篇\_物业客服个人小结怎么写，希望对大家有所帮助。

>更多关于“物业客服工作总结”内容请点击↓↓↓

★ 物业客服本周工作总结5篇★

★ 物业年终工作总结范文10篇★

★ 物业前台个人工作总结★

★ 物业客服部门年终工作总结★

★ 物业客服试用期转正工作总结★

**物业客服周工作总结1**

一个新的顾客需要花费大量的时间和精力才能促成交易，但是老顾客就不一 样，因为他们了解我们的服务和产品，所以只要有他们满意的，那么他们不需要多询问，就会自助购物了。因此，维护老客户是我们的一项重要任务。淘宝网近 几年的不断改版，也为卖家提供了很多新的功能，其中也注意到维护老客户的重要性，所以特别推出了软件给卖家实用，让卖家能轻松地利用淘宝工具联络买家 并增加和买家的感情。

一、旺旺群发消息。阿里旺旺不仅是买卖双方联系并交流问题的工具，也是 卖家和买家联络感情的重要工具之一。 利用阿里旺旺可以把买家们分组添加为联 系人，也可以群发消息给买家，如果有新货到或者什么促销活动等信息，那么阿 里旺旺的群发功能就可以迅速地通知买家们。

二、发送站内信。通过站内信随时通知买家关于店铺的更新情况也是联络买 家的方式。站内信是淘宝网类似于发送邮件的功能，我们可以通过站内信在特别 的节日或者在买家生日当天送上祝福，这会让买家感受到我们的贴心，既增进了 卖家和买家之间的感情，同时也会让买家一直支持我们的店铺。如果买卖双方都不愿意走近一步，那么双方之间可能仅仅保持纯粹的买卖关系。但是如果我们很 热情， 而且会努力亲近买家并和买家做朋友， 那么相信双方会不只限于买卖关系，而且买家会一直支持我们的。

三、阿里网店版。阿里网店版是卖家的好助手，三星以上等级的卖家便可以 申请开通阿里网店版，网店版相对于普通版，有很多功能可以帮助卖家更好地管理店铺、整理宝贝和联络买家。通过客户页面可以查看买家的购买数量和金额等 情况，有助于卖家跟买家的联系。面颊可以设置给予买家的优惠额度等，还可以查看买家的交易情况、交易比数和金额等。

四、手机短信。手机是大多数人都使用的通信工具，手机也有群发功能，我 们可以在平时积累买家的电话号码， 把每个买家的名字和喜好以及生日等信息记 录下来，然后在买家生日的时候送上一条祝福信息，或者在买家第二次购买的时候，根据买家的喜好来给买家发信息。相信贴心的服务，肯定会让顾客很感动，从而让他们成为店铺的忠实顾客。

**物业客服周工作总结2**

在这一个周里，我们客服部完成了很多工作任务，听从了领导的指挥和安排，做好了每一项工作。在这一个月的工作中，我们每一个员工互相学习，用心地把自我培养的更好，我看到了大家的成长。

在这段工作期间，也查看了我们以前的游戏的客服工作。相对来说不是很完善，可能我们之前的公司没有相对重视这个部门，从这段工作时光来看，虽然此刻只有我一个人，但有些时候当我去咨询的时候，部门的解答不是很详细。可能也是大家都很忙的缘故，但是，我还是期望，当在我们项目开启的时候，客服这边会相应的得到各部门的支持，毕竟客服这边是一个游戏公司对外的窗口，如果这个窗口给人的感觉不专业，效率慢，那么公司所有员工的努力可能会功亏一篑的。所以，我十分期望在员工培训的时候，能得到相关部门的大力支持。关于本月工作，在本周周报里面相对体现出一些资料。具体细节还需要在工作过程中添加。

&&月工作按照优先级，分为以下几大块。我自我认为，首先要解决的是整体客服培训的一周资料大纲(并按照需要与部门配合进行有必要的改善)、细化培训大纲的资料(和有关部门沟通)、和游戏论坛那边共同推进工作并整理细化提案操作流程、配合开发策划部门进行客服工具的完善工作。剩余琐碎的表格与试卷考核等工作会抽时光完成。

至于公司临时安排的工作，看资料的多少，来决定本月计划内工作是否能够全部完成与完成的比例。

客服部是公司的部门之一，承担着它本该承担的职责和工作，让公司能够更好的发展。

**物业客服周工作总结3**

部门内部管理方面

1)现本部门在职人员13人，部门经理1人，副经理1人，客户助理8人(目前1人休婚假)，工程助理3人，其中社区文化宣传员1名，主要负责苑区社区文化宣传活动。因人手不足故借调物管部物管员一名前来协助工作。

2)本月十四号下午一点由王玉琢经理组织所有客户助理、工程助理培训《物业承接查验办法》，透过此次培训让我们对物业承接查验所需的条件及程序有了系统的认识，此次参训同事就培训给予了高度的评价，透过本次培训使我们更加深刻的了解物业承接查验办法对物业公司的重大好处，同时为更好的做好物业接管的前期查验工作做好了铺垫。

对客服务方面

1)我中心员工每一天持续良好的仪容仪表，并在每一天的晨会上由当周的值班经理检查每位客户助理的仪容仪表，就仪容仪表未到达规定要求的客户助理我中心将给予的警告及处罚。同时我中心员工时刻用真诚的微笑热情的接待每一位业主，细心记录业主所反映的每一个问题，用心跟进业主反映的问题并及时回复，让业主享受到我们优质的物业服务，从而提高业主满意度。

2)现对于已维修完工的维修单位，安排客服片区跟办人员做好记录，并第一时光回复业主该单位的维修状况及记录回复的具体资料、时光、回复的联系方式、业主姓名等，以便更好的服务于业主。

3)本月十九号由何经理带队前往中庙参加华东区域技能大赛第一、二部分，虽然我楼盘在此部分比赛中获得了较好的成绩，但在比赛过程中也发现了其他楼盘较我楼盘优秀的地方，值得我们学习和借鉴。

社区文化方面

1)本月的十号我中心组织了“开开心心做月饼，团团圆圆过中秋”活动，此次活动吸引了60多位男女老少业主的参与，让大家度过了一个快乐难忘的中秋。

2)本月二十三号15:00我中心组织业主召开了第七次业主座谈会，在前六次业主座谈会召开的基础上，我司员工的服务意识、服务质量、服务效率已大大提高，解决了业主很多的困难和后顾之忧;此次业主座谈会中，业主对我司此方面工作也给予了肯定，尤其表示我司安保工作十分突出。同时，对于此次业主在座谈会上提出的棘手问题，各部门负责人都已认真细听并做好记录，待座谈会结束后，就业主提出的棘手问题一一进行跟进处理，并给予业主回复。

棘手问题汇总

1。配套设施

1)接安庆有线数字电视通知将于本月24、25日在余桥新村门口办理数字电视整转业务，若未及时到场办理的，可到安庆有线电视网络中心营业大厅补办。我部已将此通知张贴于苑区。

2)现两苑区可视对讲问题，目前只有山水云间11幢1单元与2单元电源机箱坏、秦潭凤舞10幢3单元将卡放在上方无反映、101幢1单元、102幢2单元主机均无法存储室号，现已联系了厂家，目前正在维修中，其他单元可视对讲均无异常且在运行中。

3)现制卡机无法制卡，已回到厂家进行维修。

2、其他

1)现有不少业主反映园区内主干道上和花园内有虫，严重导致业主正常生活，此问题已跟相关部门沟通，现正在跟进中。

2)现有业主反映自家花园地势明显低于公共车道，致使在雨雪天气时花园内出现严重积水且阻碍了人员出行。针对此状况我中心人员已下工作业务联系单至项目部，目前正在跟进中。

3)秦潭凤舞100幢1单元201业主将酒店主干道路灯撞坏一盏，现业主已赔付，路灯暂缺材料，待修复。

4)秦潭凤舞10幢2单元406租户反映其自来水有异味，我部接到此问题已第一时光与自来水公司联系并对请其对秦潭凤舞苑区主管道的水进行测试并已确认无问题，我司也已将此状况反馈予业主，但其一向坚持有异味，且自备材料并付人工费300元要求我部协助其更换水管，现正跟进处理中。

**物业客服周工作总结4**

客户满意度是衡量一个公司服务质量的最重要的标准，经过个人对客户满意度的调查，发现客户满意是一种心理活动，是客户的需求在被满足后的愉悦感。对于顾客来说，他花了定的代价，需要到达必须的目的，如果我们带给给他的产品、服务等有很大一部分不是他所的，那怕你的价格比别人低，可能也不能提高他的满意度。所以客户满意度是衡量客户满意度的量化指标，由该指标能够直接了解企业、产品或服务在客户心目中的满意度级别。

客户回访也主要是对客户满意度的一个调查，当时在交易过程中，也许客户并没有想到的种种状况，在使用过程中碰到了，抑或直接在理解公司服务的时候遇到的，他能够对公司进行反馈，而我们对于客户的反馈意见也将进行研究和保存，进而能够提高客户满意度，而最终目的就是为进一步销售铺垫的准备，认真的策划。客户对于具有品牌知名度或认可其诚信度的企业的回访往往会比较放心，愿意沟通和提出一些具体的意见。客户带给的信息是企业在进行回访或满意度调查时的重要目的。如果企业本身并不为人太多知晓，而策划回访的程度又不行的话，那很可能会影响公司本身的形象，以及再次的交易。

零抱怨无投诉其实是每个企业的一个愿景，真正能够到达这样的企业能够说没有，因为消费者的心理和行为是公司难以确定的，公司能够透过努力来增加自我服务的质量，这样只是能够提高客户满意度，但却无法决定客户满意度。零抱怨无投诉是公司追求的目标，他要求公司能够完完全全地为消费者服务，消费者就是上帝，这句话必须要时刻记在心中。

总体来说，一个企业能否生存下去，就是看企业的客户对企业的支持状况怎样样?这个支持状况是由客户满意度来直接影响的，所以我们能够透过良好的服务，优质的产品，策划好的客户回访来增加客户满意度。而企业的目标能够向着“零抱怨无投诉”进行。

三个月来，我以微笑服务为己任，以顾客满意为宗旨，立足本职、爱岗敬业、扎扎实实地做好客服服务工作。现对自我全年的工作总结如下：

一、勤奋学习，与时俱进

理论是行动的先导。作为客服服务人员，我深刻体会到理论学习不仅仅是任务，而且是一种职责，更是一种境界。我坚持勤奋学习，努力提高业务水平，强化思维潜力，注重用理论联系实际，用实践来锻炼自我。为公司全面信息化的成功上线贡献了自我的微薄之力。

二、立足本职，爱岗敬业

作为客服人员，我始终坚持“把简单的事做好就是不简单”。工作中认真对待每一件事，每当遇到繁杂琐事，总是用心、努力的去做;当同事遇到困难需要替班时，能毫无怨言地放下休息时光，坚决服从公司的安排，全身心的投入到替班工作中去;每当公司要开展新的业务时，自我总是对新业务做到全面、详细的了解、掌握，只有这样才能更好的回答顾客的询问，才能使公司的新业务全面、深入的开展起来。

在工作中，我严格按照“顾客至上，服务第一”的工作思路，对顾客提出的咨询，做到详细的解答;对顾客反映的问题，自我能解决的就用心、稳妥的给予解决，对自我不能解决的问题，用心向上级如实反映，争取尽快给顾客做以回复;对顾客提出的问题和解决与否，做到登记详细，天天查阅，发现问题及时解决，有效杜绝了错忘漏的发生。

以上是自我对全年工作的总结，但自我深知还存在一些不足之处。一是工作经验欠缺，实际工作中存在漏洞。二是工作创新不够。三是工作中有急躁情绪，有时急于求成。在下步工作中，要加以克服和改善。

**物业客服周工作总结5**

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。

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！