# 物业客服部门年终总结范文

来源：网络 作者：无殇蝶舞 更新时间：2024-12-10

*物业客服部门年终总结范文(共19篇)由“”投稿提供，下面是小编为大家整理后的物业客服部门年终总结范文，仅供参考，喜欢可以收藏与分享哟!物业客服部门工作总结　　忙碌的xx年即将过去。回首一年来的工作，感慨颇深。这一年来我在公司各级领导的关...*

　　物业客服部门年终总结范文(共19篇)由“”投稿提供，下面是小编为大家整理后的物业客服部门年终总结范文，仅供参考，喜欢可以收藏与分享哟!

**物业客服部门工作总结**

　　忙碌的xx年即将过去。回首一年来的工作，感慨颇深。这一年来我在公司各级领导的关心和支持下、在服务中心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，规范管家服务。

　　自xx、9年3月推出“一对一管家式服务”来，在日常工作中无论遇到任何问题，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，在“一对一管家式服务”落实的同时，还参加公司组织的各类培训。主要针对《客户大使服务规范》、《交房接待人员服务规范用语》、《仪态礼仪》、《谈吐礼仪》、《送客礼仪》、《接听礼仪》、〈举止行为〉、等进行培训。培训后还进行了现场模拟和日检查的形式进行考核，如“微笑、问候、规范”等。我们根据平时成绩到月底进行奖惩，使我的服务水平有了较大的提高，得到了业主的认可。

　　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。在对小区的日常管理中，我们严格控制、加强巡视，发现小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，及时制止并给出合理化建议，并且同公司的相关部门进行沟通，制定了相应的整改措施，如私搭乱建佛堂、露台搭建阳光房等，一经发现我们马上发整改通知书，令其立即整改。

　　三、加强培训、提高业务水平

　　专业知识对于搞物业管理者来说很重要。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，所以公司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，以便我们帮助业主解决这方面问题。前台服务人员必须站立服务，无论是公司领导还是业主见面时都要说“你好”，这样，即提升了客服的形象，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。公司还定期给员工做这方面的培训。主要是结合《XX市住宅区物业管理条例》、《苏州工业园区住宅物业管理办法》、《住宅室内装饰装修管理办法》等法律、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，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物业公司就什么都负责的，公司还拿一些经典案例，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。

**物业客服部门年终工作总结**

　　回顾这一年来的工作，我在公司领导及各位同事的支持与帮助下，严格要求自己，按照公司的要求，较好地完成了自己的本职工作。通过半年来的学习与工作，工作模式上有了新的突破，工作方式有了较大的改变，现将一年来的工作情况总结如下：

　　一、客户服务部日常工作

　　客户服务部对我来说是一个全新的工作领域。作为一个处理客户关系的工作者，自己清醒地认识到，客户服务部的工作在在整个公司中是承上启下、沟通内外、协调左右、联系四面八方的枢纽，推动各项工作朝着既定目标前进的中心。工作千头万绪，有文书处理、档案管理、文件批转、受理客户投诉、退换房屋、交房等。面对繁杂琐碎的大量事务性工作，自我强化工作意识，注意加快工作节奏，提高工作效率，冷静办理各项事务，力求周全、准确、适度，避免疏漏和差错，至今基本做到了事事有着落。

　　1、及时了解准备交付的房屋情况，为领导决策提供依据。作为一个房地产开发业内知名企业，房屋交付是重中之重。公司成立房屋交付工作小组。我作为小组成员之一，利用一切有利资源，采取有效措施，到案场和施工现场积极与有关人员交流、沟通，及时将所了解的房屋信息、工作进度、问题反馈到领导及总经理室，使公司领导在最短时间内掌握了房屋交付工作的进展，并在此基础上进一步安排交付工作。

　　2、理顺关系，创建部门工作流程。部门成立伊始，各项工作几乎都是从头开始，这半年的时间里，达到了部门熟、人际关系较融洽的目的，积极为日后协调充分发挥各部门能力解决工作难题而做出准备。

　　3、认真做好公司的文字工作，草拟文件和报告等文字工作。认真做好部门有关文件的收发、登记、分递工作;部门文件、审批表、协议书整理归档入册，做好资料归档工作，做好客户资料管理工作。

　　4、受理客户投诉并及时协调相关部门妥善处理，积极响应集团员工五种精神的号召。充分发挥自身部门优势，在工作态度上一是急，高度的客户意识，把客户的事当自己的事，高度负责高度敏感。二是逼，强大的资源整合能力，，强大的推动能力，推动整个公司的资源倾斜于客户，来解决客户的问题。对业主行为和诉求进行预测，充分考虑成本和营销并进行适当的引导和控制。最大限度的降低其不合理的期望值，提高了客户满意度。

**物业客服部门年终工作总结**

　　20XX年是公司开拓创新的一年,在过去的半年里,公司各项工作逐步走向正轨,各项管理制度不断完善,公司先后通过SGSISO9001资格认证、区优评审,公司的管理工作跃上了一个新台阶。

　　客服中心按照公司的工作计划及指示精神,不断规范工作流程，在部门全体员工的共同努力下，圆满地完成了各项工作任务，达到预期的工作目标。总结起来，主要表现如下：

　　一、顺利完成日常物业管理工作，为业主提供优质的客户服务。

　　1、及时处理报修，维修完成率为100%。

　　上半年共接到公共设施报修2024次，用户报修138次，其维修完成率为100%，满意率为100%，回访率平均为90%，返修率为0，未收到任何投诉。从以上统计的数据可以看出，由于报修处理及时和维修及时，因此用户对报修处理工作是非常满意的。同时，也保证了公共设备设施的正常运行和物业的完好。

　　2、 热情做好接待工作，及时处理用户投诉。

　　24小时的服务热线和前台接待构成了接受业主服务信息的主要方面，我部采取人员互动的方式，以热情主动的服务、精神饱满的面貌、真诚为业主提供服务。特别是受“非典”疫情的影响，大厦实行全封闭式管理，很多客户不理解，纷纷对前台人员进行指责，甚至漫骂。可是，在全体人员的努力下，顺利完成业主交付的使命。在接待用户的投诉方面，我部人员坚持以“首问责任制”和“二心六及时”为原则，以客户为尊，及时地跟进和处理用户所反映的问题，得到了业主的一致好评。

　　3、加强入住装修管理，努力提高服务水平。

　　上半年入住的用户仅有深大电话1家。在深大电话入住前后，我部员工认真做好各项准备工作，不漏过用户入住时需做的每一个细节，并与入住用户的负责人及时进行联系和沟通等。尽管人手紧张，时间紧迫，但在全体员工的齐心协作的努力下，终于确保了深大电话在2月份的顺利入住。用户入住时，并及时建立了较为完善的用户档案，为日后的物业管理工作奠定了良好的基础。

　　上半年办理装修手续并进场施工的装修单位共有22家(含需整改的遗留工程10家)。为加强装修管理，我部采取以专业及责任制的办法对装修工作进行了合理的分工，使装修工作落实到人，加大了装修巡查的力度，真正做到及时发现问题，使物业的合理使用和公共设施的使用均得到了较好的保障。

　　4、严格按照制定的维保计划，对大厦的各项设备、设施进行维护、保养，保证大厦的各系统设备设施的正常使用。并继续跟进大厦遗留问题及整改情况，及时把整改情况反馈给业主，力求完善大厦的设备系统，为大厦的安全提供保证。

　　5、实施并完善大厦照明节能工作。

　　在业主入住后，大厦照明节能工作已开始实施。通过对节能方案的不断调整，大厦照明节能工作取得了良好的效果。为明确大厦公共区域的用电情况做好用电监管工作，并定期对用电情况进行抄录及分析，充分掌握了真实的数据，为明确公共区域的用电情况提供有效凭证，保护公司的利益。

　　6、严抓安全管理工作

　　大厦正式投入使用已一年多，安保部管理人员不断总结前期工作的经验，结合业主与中心的意见，适时调整好大厦的安全保卫方案。合理调配值班人员，保障了大厦办公人员安全和通信机房的正常运转。并针对人员性大的情况，认真开展谈心及培训工作，使全体队员能够深入细致的了解公司的发展远景及安全工作的重要性，对安全保卫工作有了新的认识，促进了大厦安全保卫工作的顺利开展。

　　7、定期开展社区文化活动，融洽业主/用户之间的关系。

　　在社区文化活动方面，我部严格按照年度计划的安排，并结合市局工会的实际情况，及时与其共同开展社区文化活动，从1月份到6月份，我们共组织社区文化活动3次，配合市局工会开展活动2次，制作宣传栏2期等。通过以上这些活动，使我们与用户之间的关系更加融洽与和谐。

　　二、提供规范的特约服务，提升服务水平。

　　1、商务接待工作忙，相互配合有保障。

　　上半年共完成市局内部会议接待1208次，接待会议人数为22080人，外部重要商务接待8次，接待人数为1607人。商务接待工作是大厦服务工作的一个亮点，虽然受会议接待人员少、会议接待任务多、突发情况多、会议配套系统质量问题等因素的影响，我们仍按照制定了相关工作流程，通过一系列的有效措施，克服一切困难，出色完成各项商务接待工作。

　　2、做好市局的坚强后盾，协助工会顺利完成员工俱乐部的启用。

　　员工俱乐部在业主入主后已开始筹建工作，但因故一直未正式启用。我部按照公司要求，认真制定和修订管理方案，建立健全管理制度，统计的配套设施，做好服务人员的培训工作，并协助市局工会做好设施的验收工作，在我公司员工的努力下，员工俱乐部已顺利于近期启用。

　　3、认真做好停车场启用前的各项准备工作，确保了地下停车场的顺利启用。

　　为了做好下停车场的管理工作，针对停车场的实际情况，指定专人进行负责，及时配合有关单位完善了地下停车场配套设施的改造工作和验收工作。并配合品质管理部完善地下停车场的各类标识，保证停车场的正常运作。在办理车位的使用手续方面，我部人员严格按照公司的规定进行办理，目前，我部共办理公车月卡149个，办理私车月卡141个，办理免费月卡32个，再加上需给中国银行深圳分行预留12个车位，则总计办理月卡为334个。

　　4、餐厅管理工作步入正轨，清洁服务质量得到客户的良好评价，客户满意率为100%，在成本控制方面及时对每月物资的使用情况进行统计分析，针对出现的情况列出纠正措施，通过对出现问题采取加强技能培训、节约用料的措施，现已达到人员及物资的合理使用。

　　三、加强对维保单位的管理

　　1、确保电梯正常运行，大厦无消防重大事件出现。

　　1)根据大厦电梯维保合同及月维保计划，对大厦35台垂直电梯、20部扶梯进行定期维保，同时对20台扶梯进行调试运行,保证了电梯的正常使用，并根据维保工作的完成情况，对同大公司进行认真考评。

　　2)消防维保单位进入后，我们大厦消防维保合同、电信局有关消防的文件、消防规范及消防法律法规，经过多次讨论，定下了消防设备的维保方案及维保周期，据此修改了《消防设备设施管理作业指导书》为《消防设备设施维护操作指导书》，并在工作中严格执行，完成了周检、月检、季检、半年检的内容及消防局检测表格。保障大厦消防管理工作的顺利开展。

　　2、加强清洁绿化、四害消杀监管工作，顺利完成评优及抗非典工作。

　　良好的工作环境应具备整洁的卫生同郁郁葱葱的植物，在清洁人员的努力及监督下，大厦的绿化摆放、四害消杀、清洁卫生工作取得了一定的成绩，并得到了考评专家的表扬。非典期间的消杀及空气消毒工作十分重要，在我部门员工的努力及协助下，出色完成非典期间的空气消毒工作。

　　四、在公司的带领下，完成ISO9001认证及区、市优大厦的评选工作

　　1、规范工作流程，顺利通过 ISO9001认证

　　为了使管理工作正规化、流程化，提高工作效率和保证工作质量，公司在业主入住后要求严格按照质量体系的要求规范管理，我们通过推广性的培训及对体系的不断完善，顺利在3月份通过了ISO9001的认证，使公司的管理水平得到提升。

　　2、认真做好评优工作，取得区、市优大厦称号

　　(1)优秀大厦评选的准备工作在年初已进入状态，受大厦主体施工期长等原因影响，大厦的许多设备、设施需大量的重新油漆，设备房的标示牌需大量的制作，经统计仅完成机电类设备、设施制作、粘贴标示牌达3500个。

　　(2)鉴于评优工作要求高、时间紧，为了确保外墙清洗工作能快速、优质地完成，我部会同品质管理部严格把关施工单位评选工作，并对施工过程进行严格的监督。使外墙清洗工作如期完成，质量达到评优要求。

　　(3)发现问题，及时整改，成为取得评优胜利的重要保障。在迎接评优的准备阶段，我部各专业人员协同品质、万科顾问定期进行巡查，对发现的问题及时整改，为评优工作打下良好的基础。

　　五、加强培训，努力提高员工的业务素质和服务水平。

　　培训工作是提升员工业务素质及服务水平的主要方式，在公司领导的引导及支持

　　下，我们严格按照年度培训计划认真开展培训工作，使员工意识到培训工作的重要，及公司在培训方面为员工提供了一定的福利。培训工作主要体现在新入职员工培训、程序文件修改后的培训、各部门组织的各类培训、外委培训等工作。在各类培训工作中，培训工作开展顺利，培训人员取得一定的收益。目前，客户服务组工作人员的持证上岗率达到了87.5%。通过形式多样的培训，我部员工进一步提高了服务意识，较全面地掌握了专业操作的技巧、技能，有效地提高了工作效率和工作质量。

　　六、及时参与公司组织的各类活动，努力提高员工的参与性和服务意识。

　　按照公司的有关要求和工作安排，我部安排相关人员及时参与公司组织的各类活

　　动10多次。通过参与这些活动，员工受益非浅，特别是在活动的参与意识方面、业务知识方面、服务意识方面和服务创新方面等均得到了很大程度的提高，为今后的物业管理工作奠定了良好的基础。

　　总结上半年的工作情况，客户服务中心在上级领导的关怀带领下，虽然取得了一些成绩，但对高标准、高要求的目标还远远不够，在20XX年下半年里我们将继续加强内部管理，规范日常工作，认真完成各项质量目标，协助公司通过大厦的评优、创建工作。努力提高我们的服务水平，创造有特色的服务!

**物业客服部门岗位职责4**

　　1协助项目总经理开展客服职责范围内的各项工作。

　　2负责园区日常服务管理工作的检查、监督，对不符合理要求的现象，及时纠正或向上级及相关部门反映。

　　3负责管辖区内业主投诉、纠纷协调处理和业主日常联系走访及意见征询工作，制订并组织实施管辖区业主各阶段联系沟通方案，积极赢得广大业主的理解、支持。

　　4组织办理业主入住和装修手续及相关资料的归档。

　　5组织指导客服员工对业主报修接待、登记，及时安排维修部上门处理，并做好相应督促和业主对处理结果的意见征询工作。

　　6负责客服部员工的考核工作。

　　7协助并参与日常业主联系走访工作，与业主建立良好的沟通关系。

　　8负责组织社区文化活动及社区宣传工作。

**物业客服部门岗位职责5**

　　1.负责完善并创新客户服务管理体系，与品质保障部联动，制定关键/重点客户服务方案;

　　2.整合项目资源建立关键/重点客户信息档案并进行更新、维护;

　　3.负责关键/重点客户的客户诉求处理、意见解决;

　　4.定期总结并反馈服务缺陷、投诉问题、及时规避风险;

　　5.组织重要客户各项活动，与客户建立良好关系，保持良性互动等。

**物业客服部门岗位职责6**

　　1、负责接待工作，做好来访登记;

　　2、负责为业户办理入伙、入住、装修手续，处理业户咨询、投诉工作;

　　3、管理公司清洁、绿化、治安、维修等服务工作;

　　4、负责发现运作中不合格的服务项目，进行跟踪、验证;

　　5、全面掌握区域物业公共设施、设备的使用过程。

**物业客服部门岗位职责7**

　　1、接待日常客户来电、来访，受理各类服务预约;

　　2、接受客户咨询及投诉处理，及时分流处理，并做好跟踪及回访;

　　3、协助办理入驻相关手续，对前台各类问题进行梳理、汇总等;

　　4、协助组织园区活动;

　　5、完成部门安排的各类临时性任务。

**物业客服部门岗位职责**

　　1、负责项目领域内主要目标和计划，制定、参与或协助上层执行相关的政策和制度。

　　2、负责制定客服部月度、年度工作计划，确保工作计划顺利完成，部门员工的管理、指导、培训及评估。

　　3、定期进行客服类现场品质检查，提出整改意见并监督，直至整改完成，确保高品质的服务。

　　4、负责整体客户满意度提升计划，并结合实际情况落实至各项目，以满足客户需求。

　　5、制定客户服务规范和制度，设计并优化客户服务各种流程。

　　6、适当处理服务的故障和客户的投诉，控制消费者满意度的的跟踪及分析。

　　7、负责项目交付前客服类相关准备工作及交付工作中的注意事项，确保交付工作顺利完成。

　　8、全方位优化客户服务质量。

**物业客服部门个人年度总结9**

　　光阴似箭，一晃一年多的外运生活快过去了，工作以来，在单位领导的精心培育和教导下，通过自身的不断努力，无论是思想上、学习上还是工作上，都取得了长足的发展和巨大的收获。

　　一、思想上，自觉遵守我司的规章制度

　　坚持参加公司的每次的培训。以严谨的态度和积极的热情投身于学习和工作中，曾为自己的平凡而失落过，也曾为日子的日复一日而迷惘过，然而日益激烈的社会竟争也使我充分地认识到成为一名德智体全面发展的优秀工作者的重要性。

　　二、学习上，严格要求自己

　　凭着对专业知识和技能的强烈追求，端正工作态度，作到了理论联系实际;除了专业知识的学习外，还注意各方面知识的扩展，广泛的涉猎其他部门、学科的知识，从而提高了自身的一专多能的长处及思想文化素质，包括生活中也学到了养成良好的生活习惯，生活充实而有条理，有严谨的生活态度和良好的生活作风，为人热情大方，诚实守信，乐于助人，拥有自己的良好做事原则，能与同事们和睦相处。由于我所学专业离物流行业不相关，从没有放弃学习理论知识和业务知识学习理论的同时，把工作中的实战联系到理论知识上，使理论水平变得更简单。

　　三、工作内容总结

　　在此，对所从事过的和现正从事的岗位工作作一小结。操作中心资料员主要负责报关资料的登记、整理、派发。具体内容主要包括四个方面：

　　1、报关单的申报、打印。

　　2、报关资料的派发，入仓单的修改、打印，入仓单的资料补充(商品编码及副计量)，工作量的统计录入，经海关审核后的黄单和经补充资料后的绿单的派发。

　　3、报关单的核销单跟踪签收(由受理状态转为申报状态)，应客户后期办理退税、核销所须打印出报关单、入仓单和出仓单。

　　最后，我想说的是，作为我司的一员，一直秉承小收获多奉献的理念。今后工作的努力方向：发扬吃苦耐劳精神。面对督查事务杂、任务重的工作性质，不怕吃苦，主动找事干，做到“眼勤、嘴勤、手勤、腿勤”，积极适应各种艰苦环境，在繁重的工作中磨练意志，增长才干;发扬孜孜不倦的的进取精神。加强学习，勇于实践，博览群书，在向书本学习的同时注意收集各类信息，广泛吸取各种“营养”;同时，讲究学习方法，端正学习态度，提高学习效率，努力培养自己具有扎实的理论功底、辩证的思维方法、正确的思想观点、踏实的工作作风。力求把工作做得更好，树立公司的良好形象。

　　以上是我对一年来思想、工作情况的总结，不全面和不准确的地方，请领导和同志们批评、指正。我始终坚信一句话“一根火柴再亮，也只有豆大的光。但倘若用一根火柴去点燃一堆火柴，则会熊熊燃烧”。我希望用我亮丽的青春，去点燃周围每个人的激情，感召激励着同事们一起为我们的事业奉献、进取、立功、建业……

**物业客服部门工作心得总结**

　　时光如梭，不知不觉中来绿城青竹园服务中心工作已有一年了。在我看来，这是短暂而又漫长的一年。短暂的是我还来不及掌握的工作技巧与专业知识，时光已经流逝;漫长的是要成为一名优秀的客服人员今后的路必定很漫长。

　　回顾当初在招聘会上应聘公司客服岗位的事就像发生在一样;不过如今的我已从懵懂的学生转变成了肩负工作职责的绿城员工，对客服工作也由陌生变成了熟悉。

　　下面是我这一年来的主要工作内容：

　　1、业主收房、入注装修等手续和证件的办理以及业主资料、档案、钥匙的归档;其中交付园区共92户，办理交房手续46户，办理装修手续7户，入住业主2户;

　　2、接受各方面信息，包括业主、装修单位、房产公司、施工单位等信息，在做好记录的同时通知相关部门和人员进行处理，并对此过程进行跟踪，完成后进行回访;

　　3、函件、文件的制作、发送与归档，目前年度工作联系单发函150份，整改通知单115份;温馨提示55份;部门会议纪要23份，大件物品放行条1387余份。

　　在完成上述工作的过程中，我学到了很多，也成长了不少。

　　1、工作中的磨砺塑造了我的性格，提升了自身的心理素质。对于我这个刚刚步入社会，工作经验不丰富的人而言，工作中不免遇到各种各样的阻碍和困难，但在各位领导和同事们的帮助下，尤其是在任主管的悉心教导下，让我遇到困难时勇于面对，敢于挑战，性格也进一步沉淀下来。

　　记得揽秀苑与临风苑房屋交付的时候，因时间紧迫，人员较少，相关工作又较复杂;管家部全体人员连续加班一个多星期，力争在交房前把所以准备工作做充分做细致;尤其是在交付的前3日，大家每晚都加班至凌晨两三点。交房的第一天我是负责客服中心的协助工作，当我拖着疲惫的身体参与交房工作时，已有一种睁着眼睛睡觉的感觉。但当我看到从重庆远道而来的张羽在面对客户时从容甜美的笑容，娴熟的接待技巧时，内心竟荡起一波波涟漪;她也是加班加点的在工作，也会很累，为什么在客户面前却可以保持这么好的精神面貌和工作状态呢?

　　2、工作生活中体会到了细节的重要性。细节因其“小”，往往被人所轻视，甚至被忽视，也常常使人感到繁琐，无暇顾及。在绿城的工作生活中，我深刻体会到细节疏忽不得，马虎不得;不论是拟就公文时的每一行文字，每一个标点，还是领导强调的服务做细化，卫生无死角等，都使我深刻的认识到，只有深入细节，才能从中获得回报;细节产生效益，细节带来成功;

　　3、工作学习中拓展了我的才能;当我把上级交付每一项工作都认真努力的完成时，换来的也是上级对我的支持与肯定。前两天刚制作完毕的圣诞、元旦园区内布置方案是我自己做的第一个方案，当方案通过主管的认可后，心中充满成功的喜悦与对工作的激情;至于接下来食堂宣传栏的布置还有园区标识系统和春节园区内的布置方案，我都会认真负责的去对待，尽我所能的把他们一项一项的做的更好。

　　在20\_\_年这全新的一年里，我要努力改正过去一年里工作中的缺点，不断提升，加强以下几个方面的工作

　　4、加强学习物业管理的基本知识，提高客户服务技巧与心理，完善客服接待流程及礼仪;

　　5、加强文案、会务等制作能力;拓展各项工作技能，如学习PHOTOSHOP、coreldraw软件的操作等;

　　6、进一步改善自己的性格，提高对工作耐心度，更加注重细节，加强工作责任心和培养工作积极性;

　　7、多与各位领导、同事们沟通学习，取长补短，提升自己各方面能力，跟上公司前进的步伐。

**物业客服总结11**

　　20XX年对于xx物业管理来说，可以说是成长的一年，发展的一年，我们在不断改进和完善各项管理机制的一年。在这当中，物业管理客服部的工作得到了公司领导的关心与支持，同时也得到了各兄弟部门的大力协助，经过全体客服工作人员一年来的努力工作，各项工作制度不断得到完善和落实。‘服务至上，用心做事’的理念铭刻在每一位客服工作人员的脑海，新年已至，回顾一年来的客服工作，有得有失，现将一年工作总结如下：

　　本年度客服部8名员工中有6位工龄在半年以内，也是企业的新鲜血液，在加入本部后，以最短的时间内，掌握本部工作程序，以最快的速度适应岗位工作，客服部员工认真学习岗位知识，及时解答业主疑问。年度接待来电来访万余次，客服员登门走访业主200余户，投放各类通知20余份。截止20XX年12月底，办理接房8483户，办理装修6976户，现小区在住人数3500余户。

　　本年度物业管理费收缴情况;现1，2，3期物业管理费用收取的日期，分为四个阶段，给物业管理费的收取增加了一定的难度。进入8月份以来，客服部对拖欠物业管理费的业主进行了电话提示的催缴工作，要求业主以汇款和柜台结算的方式进行缴纳物业管理费用，对现居住在小区恶意拖欠物业管理费的业主，进行提示，限期及停办一切服务项目的措施催缴物业管理费，在物业管理费的催缴过程中，虽然我们的客服员遭到了业主的不理解与语言攻击，但客服员都能以服务至上的工作态度为业主进行解说。截止12月底，已缴纳物业管理费业主6247户，占总体的75%。这个成绩是和我们每一位客服员的努力分不开的。

　　为了保证小区业主能够正常乘坐班车，杜绝外小区人员乘坐，浪费小区资源，客服部对业主乘车卡的发放进行了规范管理，发卡时严格核对业主信息，限一户一卡，对车卡充值的业主进行身份核对，挂失补卡等都做到了登记备案，控制了乘车卡的外流问题。在20XX年中，业主主要报修项为外墙渗水，飘窗进水未装修房屋有水渗入楼下，洗手间下水管漏水等问题，及门锁，窗等常见问题，走廊照明，电梯停用等。以上问题客服部都已及时上报及时派工及时给予解决，并做好回访工作。

　　尽管本部门总体工作取得了良好的成绩，但仍存在一些问题，为了进一步做好明年工作，现将本部门存在的问题总结如下：员工的业务素质和服务水平偏低，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。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，欠缺部门协调，跟进和报告。

　　20XX年工作计划和重点：20XX年我部重点工作为，进一步提高物业管理费收费水平，在20XX年的基础上，提高1至5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，业主满意率有所提高，加强部门培训工作，确保客服业务水平提高，密切配合各部门工作，及时妥善处理业主纠纷和意见建议。

　　同时希望能有机会到比较成熟的社区学习，掌握更好的服务意识，提高自身的专业水平。新的一年，已经到来，希望我们团队每一位珍惜在一起的和谐气氛，创造更多的惊喜与超越，更好的发挥团队精神，以“业主无抱怨，服务无遗憾，管理无盲点，工程无隐患”为工作目标，客服部全体以更饱满的精神去面对新的一年，共同努力为xx物业管理公司谱写崭新辉煌的一页。

**物业客服总结12**

　　现在社会竞争很大，想找个好的单位工作真的不容易啊!真的感谢帮助我的人，以及公司领导给了我一个很好的发展平台，让我有那么好的机会学习!

　　从6月27日我到无锡群泰物业客服部工作，主要工作的内容是：接待客户、相关业务的办理、费用的收取及缴纳统计、客户信息反馈，以及客户档案的管理。想想自己刚进公司的时候，对物业可以说是一知半解，实际应用更不是件小事。刚开始由于一切都还没有正式启动，只是学习些书本的理论知识，到后来针对塔楼部分的签约，以及对我们最大业主百脑汇商场的服务。可以说到现在已经对物业有个笼统的概念。anyway，做客服就是要维护好每一个客户，在我看来，客服部是公司的心脏部门，客服专员素质的高低和业务知识水平的高低直接影响到整个公司的动作和利益。作为一名客服专员，首先要具备的就是服务的意识和心态的稳定，客服客服，说的就是要用心的为每一位客户服务，而且要服务到让自己满意，没有把客户的需求摆在第一位，那么他就不是一个合格的客服专员，因此作为客服专员的我，就应该把服务素质摆在首位，坚信没有做不到，只有想不到，心有多大，舞台就有多大!简单的事，重复的做，重复的事，快乐的做，快乐的事，天天做!

　　要做好本职工作，想成为一名专业的客服专员，有了很强的服务意识和心态与沟通还远远不够，还要有一种责任心，多一份责任感，多为客户着想，这样才能做得更好，过得才会更充实而有意义!

　　学习是永无止境的，不要满足于现状，要不断地进取、学习，成功永远是属于有准备的人!我希望在公司继续努力工作，不断学习，提升自我，因为现在是一个竞争很强的社会!趁着自己还年轻，多学点，当今时代，世界在飞速发展，知识更新的速度日益加快，人们要适应变化的世界，就必须努力做到活到老、学到老，要有终身学习的态度。you are never to old to learn为了更好的发展公司的业务，以下是我自己对怎样做好客服工作的一些想法与心得：

　　1.肯定自己。

　　客服服务最重要的组成要素是客服员。客服员要接受自己，肯定自己、喜欢自己。如果你连自己都嫌弃自己，却指望业户会喜欢你，那实在太难为业户了。香港销售大王冯两努说得好：“销售员成功的秘密武器是，以最大的爱心去喜欢自己。”

　　2.养成良好的习惯。

　　有人习惯每天至少打10个电话给客户，了解客户的需求，也有人每天打不到3个;有的人将下班时间定为晚上9点，也有人5点半就想着回家;有的人每天晚上都安排好明天的日程，也有人永远不知道今天早上该做些什么……人们在不知不觉中养成习惯，也在不知不觉中造就或阻碍自己，这就是习惯的力量。每一个人都是习惯的奴隶，一个良好的习惯会使你一辈子受益。如果你是客服员，不妨问问自己有哪些“成功的习惯”?

　　3.有地工作。

　　每天多收集一些新客户的资料，作为客服部应以主动服务为主并制作服务预案，在给客户服务之前，要了解客户需要什么，服务的形式，接受程度等等，有针对性、特色的服务。

　　4.要具备专业知识。

　　客服员要具有业务及其有关的知识。比如“我们塔楼周边的一个租赁费用的情况”“我们提供的服务是不是完善”“塔楼的物业费有些什么”面对客户这一连串的咨询而无法提供完整或立即的答复，“我再回去查查看”、“这个问题我请经理来跟你说明”、“这一点我不太清楚”这样绝对不是个专业工作者的态度。于是你的价值马上被打折扣。现阶段我们客服员，就要尽量让每一个客户对我们产生信任感。我们一直都坚信没有做不到，只有想不到的观念!

　　5.建立顾客群。

　　在和老客户建立好关系的同时也别忘了客户的转介绍。

　　6.坚持不懈。

　　短暂的失败，我学会了更改的方法，促成自己进步。不断的进步，不断的改善，一次又一次的再从头开始，便有了最后的美好结果。一位生意场上的高手说的好：“一份心血一份财，心血不到财不来。”

　　7.吸收别人的优点为己用。

　　每个人的优点都不尽相同，通常，人们只顾欣赏自己的优点，却忽略了别人的长处。想要成为强者，最快的方式就是向强者学习;同样，想要成为强者，学习别人的优点也是最快的方法

　　8.树立良好的个人形象。

　　工作你给人的第一印象是什么?一个拥有整洁外貌的人容易赢得别人的信任和好感。心理学家曾做过一个影响力的实验，安排衣装笔挺和穿沾满油污的工作服两个人，分别在无红灯无车时穿越马路。结果衣着笔挺的明显地有较多的跟随者，而着工作服的却只有少数甚至没有跟随者。所以“人要衣装”可是一点也不假。

**物业客服总结13**

　　时光如梭，不知不觉中来绿城青竹园服务中心工作已有一年了。在我看来，这是短暂而又漫长的一年。短暂的是我还来不及掌握的工作技巧与专业知识，时光已经流逝;漫长的是要成为一名优秀的客服人员今后的路必定很漫长。

　　回顾当初在招聘会上应聘公司客服岗位的事就像发生在一样;不过如今的我已从懵懂的学生转变成了肩负工作职责的绿城员工，对客服工作也由陌生变成了熟悉。

　　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，需具备相关专业知识，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失误、失职状况;当然，这一点我也并不是一开始就认识到了，而是在工作中经历了各种挑战与磨砺后，才深刻体会到。

　　下面是我这一年来的主要工作内容

　　1、 业主收房、入住、装修等手续和证件的办理以及业主资料、档案、钥匙的归档;其中交付园区共92户，办理交房手续46户，办理装修手续7户，入住业主2户;

　　2、 接受各方面信息，包括业主、装修单位、房产公司、施工单位等信息，在做好记录的同时通知相关部门和人员进行处理，并对此过程进行跟踪，完成后进行回访;

　　3、 函件、文件的制作、发送与归档，目前年度工作联系单发函150份，整改通知单115份;温馨提示55份;部门会议纪要23份，大件物品放行条1387余份。

　　在完成上述工作的过程中，我学到了很多，也成长了不少

　　1、 工作中的磨砺塑造了我的性格，提升了自身的心理素质。

　　对于我这个刚刚步入社会，工作经验不丰富的人而言，工作中不免遇到各种各样的阻碍和困难，但在各位领导和同事们的帮助下，尤其是在任主管的悉心教导下，让我遇到困难时勇于面对，敢于挑战，性格也进一步沉淀下来。记得揽秀苑与临风苑房屋交付的时候，因时间紧迫，人员较少，相关工作又较复杂;管家部全体人员连续加班一个多星期，力争在交房前把所以准备工作做充分做细致;尤其是在交付的前3日，大家每晚都加班至凌晨两三点。交房的第一天我是负责客服中心的协助工作，当我拖着疲惫的身体参与交房工作时，已有一种睁着眼睛睡觉的感觉。但当我看到从重庆远道而来的张羽在面对客户时从容甜美的笑容，娴熟的接待技巧时，内心竟荡起一波波涟漪;她也是加班加点的在工作，也会很累，为什么在客户面前却可以保持这么好的精神面貌和工作状态呢?通过公司领导对我们当天工作的，我才深刻体会到职业精神和微笑服务的真正含义。所谓职业精神就是当你在工作岗位时，无论你之前有多辛苦，都应把工作做到位，尽到自己的工作职责。所谓微笑服务就是当你面对客户时，无论你高兴与否，烦恼与否，都应已工作为，重客户为重，始终保持微笑，因为你代表的不单是你个人的形象，更是公司的形象。在接下来第二天、第三天交付工作中，我由协助工作转换为正式接待工作，在加强了自身情绪的掌控的同时，尽量保持着微笑服务，顺利为好几位业主办理完成了交房手续。听到上级领导的鼓励，看着业主满意的笑容，我也无比欣慰。经历了这次交房流程也对我日后的工作起到了莫大的作用，在面对领导与同事的批评与指正时能摆正心态，积极改正;在与少数难缠的工程人员沟通时也逐步变得无所畏惧;接待礼仪、电话礼仪等礼仪工作也逐步完善;

　　2、 工作生活中体会到了细节的重要性。

　　细节因其“小”，往往被人所轻视，甚至被忽 视， 也常常使人感到繁琐，无暇顾及。在绿城的工作生活中，我深刻体会到细节疏忽不得，马虎不得;不论是拟就公文时的每一行文字，每一个标点，还是领导强调的服务做细化，卫生无死角等，都使我深刻的认识到，只有深入细节，才能从中获得回报;细节产生效益，细节带来成功;

　　3、 工作学习中拓展了我的才能;当我把上级交付每一项工作都认真努力的完成时，换来的也是上级对我的支持与肯定。前两天刚制作完毕的圣诞、元旦园区内布置是我自己做的第一个，当方案通过主管的认可后，心中充满成功的喜悦与对工作的激情;至于接下来食堂宣传栏的布置还有园区标识系统和春节园区内的布置方案，我都会认真负责的去对待，尽我所能的把他们一项一项的做的更好。

　　在这全新的一年里，我要努力改正过去一年里工作中的缺点，不断提升，加强以下几个方面的工作

　　4、 加强学习物业管理的基本知识，提高客户服务技巧与心理，完善客服接待流程及礼仪;

　　5、 加强文案、会务等制作能力;拓展各项工作技能，如学习PHOTOSHOP 、coreldraw软件的操作等;

　　6、 进一步改善自己的性格，提高对工作耐心度，更加注重细节，加强工作责任心和培养工作积极性;

　　7、 多与各位领导、同事们沟通学习，取长补短，提升自己各方面能力，跟上公司前进的步伐。

　　很幸运刚从学校毕业就可以加入绿城青竹园这个可爱而优秀的团队，绿城的文化理念，管家部的工作氛围已不自觉地感染着我、推动着我;让我可以在工作中学习，在学习中成长;也确定了自己努力的方向。此时此刻，我的最大目标就是力争在新一年工作中挑战自我、超越自我，取得更大的进步!

　　8.树立良好的个人形象。工作你给人的第一印象是什么?一个拥有整洁外貌的人容易赢得别人的信任和好感。心理学家曾做过一个影响力的实验，安排衣装笔挺和穿沾满油污的工作服两个人，分别在无红灯无车时穿越马路。结果衣着笔挺的明显地有较多的跟随者，而着工作服的却只有少数甚至没有跟随者。所以“人要衣装”可是一点也不假。

**物业客服总结14**

　　作为普通的物业客服专员，我的工作职责主要是熟悉和掌握物业管理方面的法规、制度、政策、不断提高、更新自己的知识结构，与时俱进的跟上物业管理发展方向;第二是将学到的理论知识用于指导自己的实际工作，尽最大努力处理好，协调好企业与业主之间的关系;尽职尽责的做好每一项工作，始终保持好的精神状态，坚持服务为主、管理为辅的思，取信于业主，保持公司良好的形象。身为公司的一份子，这是我必须做到的。

　　在工作中，总结出一套工作经验

　　1首先应该给投诉者或者纠纷者作“降温”的思想工作

　　2分析、调查问题的原因

　　3若问题有涉及物业管理的相关法律法规应该结合物业管理相关的法律法规，然后根据实际情况拟定科学的解决方法;

　　4最后当然是具体方法的落实。并总结每次处理经验为日后的处理像类似问题做基础。

　　5投诉、纠纷处理回访，可以让我们的工作得到业主的肯定，同时也能缩进我们与业主的关系，方便日后物业管理工作开展。

　　在此基础上，建立了实现工作零缺陷的9步骤：

　　1、要求明确：业主不总是对的，但永远是最重要的;完全满足客户的需求，并以此作为工作的出发点和归宿。

　　2、预防在先：充分做好达到要求的各种准备，积极预防可能发生的问题。

　　3、一次做对：实施中要第一次做对，不能把工作过程当试验场。

　　4、责任到位：把服务质量目标分解，并落实到各部门、各岗位直至个人，按计划分步实施。

　　5、强化培训：对自己进行理念灌输、知识教导、技能培训。

　　6、严格检查：实行个人自查、主管 / 经理督查、行政管理中心考察;并分析结果，以明确问题、原因、责任。

　　7、 循环检讨：定期对服务中存在的问题(尤其是业主投诉)及时纠正，并制定相应的预防措施。

　　8、整合组织：在直线型组织架构的基础上，以客户满意为中心，完善“第一责任人”制度，加速信息交流的速度，突出全面质量管理的思路。

　　9、规范操作：进一步完善操作规范。

　　“ 物业零缺陷”的实施将进一步提高服务质量、提升公司的品牌形象，巩固物业市场。

**物业客服年度总结**

　　零抱怨无投诉其实是每个企业的一个愿景，也是我们企业的愿景，也是我的一个愿景。真正能够达到这样的企业可以说没有，因为消费者的心理和行为是公司难以确定的，公司可以通过努力来增加自己服务的质量，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，这句话一定要时刻记在心中。

　　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情况怎么样?这个支持情况是由客户满意度来直接影响的，所以在新的一年里，我想可以通过自己良好的服务，好策划的客户回访来增加客户满意度。而公司也凭着优质的产品和服务向着“零抱怨无投诉”目标发展。

　　客户满意度是衡量一个公司服务质量的最重要的标准，可以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，他花了一定的代价，需要达到一定的目的，如果我们提供给他的产品、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，由该指标可以直接了解企业、产品或服务在客户心目中的满意度级别。

　　身为公司的一员，我将恪守己任，不断提高自己，在日常工作中认真学习、取长补短认真完成领导安排的工作。谢谢!

**物业客服年度总结**

　　在这之中，客服部的工作得到了公司领导的关怀和大力支持，各项工作制度不断得到完善和落实，“客户至上，诚信为人，用心做事”的理念在经理的倡导下已经深入人心，融入每一个客服工作人员平常的工作生活之中。新年将至，回顾这一年来的工作，有得有失。现将一年来的个人工作总结如下：

　　一深化落实认识公司各项规章制度和客服助理的岗位职责制度。

　　在 20xx”的指示精神，不断学习和掌握物业管理相关法规、服务收费标准，熟悉小区业主及设施、设备的基本情况。 20xx 年致力于全心全意提高团队配合协作意识，在公司领导的带领下朝着服务创优的目标不断进发，并取得了广大业主的广泛支持理解和积极地肯定赞扬。

　　二深刻了解掌握园区整体工程基本情况，理论联系实际，积极参与学习与培训。

　　自 20xx 年 7 月开始交房以来，园区整体一期工程已完工 23 栋，共计 1158 户住宅，共 60 单元。二期工程已完工 \_\_ 栋，共计 \_\_ 户住宅，共 \_\_ 单元。总体上已收楼 \_\_ 栋，办理入住 \_\_ 户，其中具备办理入住条件共 \_\_ 户，未办理入住手续为 \_\_ 户。闲置房屋共计 \_\_ 户，其中空置房 \_\_ 户，样板间 10 户，工程抵款 5 户，施工单位办公借用 2 户，具备办理入住条件未办理入住 \_\_ 户。

　　自觉接受品质部的`培训与考核，掌握客服部基本作业程序，在学习与工作中培养高度的责任感和敬业精神，力争工作认真细致，对业主家维修事项积极与施工单位联系，同时及时反馈回访业主。

　　三落实客服助理岗位职责，及时完成对客户的服务及领导交给的其他工作任务。

　　1每月完成一次对空置房的巡检与记录工作，发现设备设施及处理隐患 154 起，纠正违规、违反装修管理规定，在日检责任区内情况时下发整改通知 58 份，其中包括，装修垃圾堆放、责任区域内卫生、业主占用公共区域、业主私自改动设备设施、空调机位杂物堆放和悬挂广告条幅等情况。

　　2负责跟进园区防水报修维修处理工作，现场漏水情况查看并作整理记录，通知施工单位维修处理各类渗水、漏水共计 83 户，其中维修产生损失并要求恢复及赔偿客户已上报部门经理逐级上报妥善处理解决。

　　3责任区域内土建水暖报修联系处理工作随时与施工单位沟通，处理率达到 98% 以上，其余为业主在装修过程中自留隐患造成，已做好业主沟通解释处理工作。

　　4负责园区护栏及护栏玻璃问题处理维修结果跟进工作，已多次联系施工方维修未果，至今仍有 \_\_ 户业主家相关问题未得到妥善处理。

　　5 为提高创新优质服务给广大业主带来更舒适温馨的居住生活环境，积极开展 20xx — 20xx 年 b 区物业服务费用收取工作(延期违约交楼产生违约抵扣物业费正处于理赔期，不计算在内)， b5 已到期 \_\_ 户，现已催缴收取 \_\_ 户， b2 已到期 \_\_ 户，现已缴纳 \_\_ 户。其中未缴纳业主除居住外地未装修空置现住房需继续做催缴解释工作，还有部分业主对前期工程维修遗留问题有异议，现阶段工作重点需多倾向于专门跟进维修处理施工遗留问题，达到业主满意确保物业服务费用的顺利收取。

　　四、推陈出新不断提升自身素养，提高服务品质。

　　业主的满意就是物业服务的终极目标，在工作中磨砺塑造自我性格，提升自身心理素质。对于社会工作经验不丰富的我而言，工作中不免遇到各种各样的阻碍和困难，但在领导和同事的帮助和关怀和包容下，尤其是丁经理的悉心教导下，敢于挑战，性格也进一步沉淀下来很多。

　　工作生活中体会到了细节的重要性。细节因“小”而常被忽视，常使人感到繁琐，无暇以顾。所以更要时刻牢记领导强调的“服务细化，从细节中产生回报与效益”。篇16：物业客服主管年度总结

　　转瞬间20xx年在我们忙碌的工作中已经过往。回首20xx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的到了公司领导的关心和支持同时也的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的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的有失。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20xx年初步完善的各项规章制度的基础上20xx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、组织开展募捐活动

　　在的知\*\*\*\*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20xx年的工作基础上20xx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。

　　物业客服主管年度总结3 20xx年对于xx物业来说，可以说是成长的一年，发展的一年，我们在不断改进和完善各项管理机制的一年。在这当中，物业客服部的工作的到了公司领导的关心与支持，同时也的\'到了各兄弟部门的大力协助，经过全体客服工作人员一年来的努力工作，各项工作制度不断的到完善和落实。服务至上，用心做事’的理念铭刻在每一位客服工作人员的脑海，新年已至，回顾一年来的客服工作，有的有失，现将一年工作总结如下：

　　本年度客服部8名员工中有6位工龄在半年以内，也是企业的新鲜血液，在加入本部后，以最短的时间内，掌握本部工作程序，以最快的速度适应岗位工作，客服部员工认真学习岗位知识，及时解答业主疑问。年度接待来电来访万余次，客服员登门走访业主200余户，投放各类通知20余份。截止12月底，办理接房8483户，办理装修6976户，现小区在住人数3500余户。

　　本年度物业费收缴情况;现1,2,3期物业费用收取的日期，分为四个阶段，给物业费的收取增加了一定的难度。进入8月份以来，客服部对拖欠物业费的业主进行了电话提示的催缴工作，要求业主以汇款和柜台结算的方式进行缴纳物业费用，对现居住在小区恶意拖欠物业费的业主，进行提示，限期及停办一切服务项目的措施催缴物业费，在物业费的催缴过程中，虽然我们的客服员遭到了业主的不理解与语言攻击，但客服员都能以服务至上的工作态度为业主进行解说。截止12月底，已缴纳物业费业主6247户，占总体的75%。这个成绩是和我们每一位客服员的努力分不开的。

　　为了保证小区业主能够正常乘坐班车，杜绝外小区人员乘坐，浪费小区资源。客服部对业主乘车卡的发放进行了规范管理，发卡时严格核对业主信息，限一户一卡，对车卡充值的业主进行身份核对，挂失补卡等都做到了登记备案，控制了乘车卡的外流问题。在12年中，业主主要报修项为外墙渗水，飘窗进水未装修房屋有水渗入楼下，洗手间下水管漏水等问题，及门锁，窗等常见问题，走廊照明，电梯停用等。以上问题客服部都已及时上报及时派工及时给予解决，并做好回访工作。

　　尽管本部门总体工作取的了良好的成绩，但仍存在一些问题，为了进一步做好明年工作，现将本部门存在的问题总结如下：员工的业务素质和服务水平偏低，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。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，欠缺部门协调，跟进和报告。

　　20xx年工作计划和重点：20xx年我部重点工作为，进一步提高物业费收费水平，在年的基础上，提高1至5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，，业主满意率有所提高，加强部门培训工作，确保客服业务水平提高，密切配合各部门工作，及时妥善处理业主纠纷和意见建议。

　　同时希望能有机会到比较成熟的社区学习，掌握更好的服务意识，提高自身的专业水平。新的一年，已经到来，希望我们团队每一位珍惜在一起的和谐气氛，创造更多的惊喜与超越，更好的发挥团队精神，以“业主无抱怨，服务无遗憾，管理无盲点，工程无隐患”为工作目标，客服部全体以更饱满的精神去面对新的一年，共同努力为xx物业公司谱写崭新辉煌的一页。

**物业客服年终个人总结**

　　坚持“预防为主、防消结合”的消防方针，完善消防设备巡查，并加强消防知识的培训，提高防火意识，能掌握消防设备的操作方法，确保小区安全，详细内容请看下文物业客服年终个人总结。

　　大家好，我是物业公司的客服主管。20xx年已经尾声，现在我对自己本年度的工作简单作以总结。

　　我的工作主要包括：西安太古城会所接待大厅固定资产的管理，水吧服务的管理，保安、保洁的管理，会所水、电相关工作的管理，以及小区其它后勤工作等等。

　　1、接待大厅资产管理：定期清查辖区的固定资产，对有问题的硬件设施及时联系维修维护。为美化大厅环境，今年特别更换了花艺摆件，新增了沙发垫和小地垫。让来访人员在休息的片刻也能感受到公司的人性化。

　　2、水吧服务管理：为了提高水吧的服务品质，今年水吧也做了人员的调整。干净、整洁是水吧的基本要求。今年以来要求水吧服务人员必须统一制服，制服需保持整洁。服务台每天至少每天清理三次，客人离开后及时清理茶几，确保休息区的整洁。为保证水吧的服务质量制定了《水吧管理制度》。经过今年的调整和完善，今年共成功接待客人687人次，并配合公司多次宣传接待工作。

　　3、保安管理：保安工作是确保公司办公区域内人员、财产安全的根本保障。今年来各保安员严格执行《保安管理制度》，全年内没有出现任何重大安全事故，顺利的完成公司本年度的安全保卫任务。

　　因为保安部都是男同事，他们多次热心帮助兄弟部门，搬东西并积极配合公司的外宣工作，从不言累，在此我也十分感谢他们。

　　3、保洁管理：保洁工作是整个公司最脏最累的工作，为了给大家提供一个舒适的工作环境。今年以来，每位保洁员都勤勤恳恳、任劳任怨。为了让来访客户给公司留下更好的印象，他们从无怨言。今年以来对保洁工作更是严格要求，严格依照《保洁管理制度》做好每个小细节，并通过和保洁人员的多次面谈，提高了保洁员的服务意识。

　　4、水电管理：水电管理是公司正常办公的基本要求，今年以来由于多种客观原因，办公区域多次停电，影响了正常办公。这还需要公司领导及时的外部接洽以解决此问题。但是通常办公区域的灯管、开关及其它用电设备出现问题，我们都能在第一时间进行更换和维修，确保办公区域的用电设备的正常运行。篇18： 物业客服个人总结

　　长沟流月去无声，暮雨朝云年暗换。流光如时间似箭，不觉间来到花园 物业客服部已两年多了20xx年对付 物业客服部来说，可以说是继承成长争创优质办事的一年，赓续改进完善各项工作的同时，迎来了全新的力量加入我团队，打造坚实果敢的团队精神是不懈的追求。这之中，客服部的工作获得公司领导的关心和鼎力支持，各项工作制度赓续获得完善和落实，客户至上，诚信为人，居心服务”理念在司理的提倡下已经深入人心，融入每一个客服工作人员平常的工作生活之中。新年将至，回首这一年来的工作，有得有失。现将一年来的个人如下：

　　一.深化落实认识公司各项规章制度和客服助理的岗位职责制度。

　　在 年初步完善的各项规章制度的根基上，年依据领导提出“一年打根基，二年上条理，三年创优秀”的指示精神，赓续学习和控制物业治理相关律例、办事收费标准，熟悉小区业主及设施、设备的基础环境。20xx年致力于经心全意进步团队共同协作意识，在公司领导的率领下朝着办事创优的目标赓续进发，并取得了广大业主的普遍支持理解和积极地确定赞扬。

　　二.深刻了解控制园区整体工程基础环境，理论联系实际，积极介入学习与培训。

　　自 年7月开始交房以来，园区整体一期工程已竣工23栋，共计1158户住宅，共60单元。二期工程已竣工\_\_栋，共计\_\_户住宅，共\_\_单元。总体上已收楼\_\_栋，解决入住\_\_户，此中具备解决入住条件共\_\_户，未解决入住手续为\_\_户。闲置房屋共计\_\_户，此中空置房\_\_户，样板间10户，工程抵款5户，施工单位办公借用2户，具备解决入住条件未解决入住\_\_户。

　　自觉接收品质部的培训与稽核，控制客服部基础作业法度模范，在学习与工作中培养高度的责任感和敬业精神，力图工作认真过细，对业主家维修事项积极与施工单位联系，同时实时反馈回访业主。

　　三.落实客服助理岗位职责，实时完成对客户的办事及领导交给的其他工作任务。

　　1.每月完成一次对空置房的巡检与记录工作，发明设备设施及处置惩罚隐患154起，矫正违规、违反装修治理规定，在日检责任区底细况时下发整改看护58份，此中包括，装修垃圾堆放、责任区域内卫生、业主占用公共区域、业主私自篡改设备设施、空调机位杂物堆放和悬挂广告条幅等环境。

　　2.负责跟进园区防水报修维修处置惩罚工作，现场漏水环境查观并作整理记录，看护施工单位维修处置惩罚各种渗水、漏水共计83户，此中维修产生损失并要求规复及补偿客户已上报部门司理逐级上报妥善处置惩罚办理。

　　3.责任区域内土建水暖报修联系处置惩罚工作随时与施工单位沟通，处置惩罚率达到98%以上，别的为业主在装修历程中自留隐患造成，已做好业主沟通说明处置惩罚工作。

　　4.负责园区护栏及护栏玻璃问题处置惩罚维修结果跟进工作，已多次联系施工方维修未果，至今仍有\_\_户业主家相关问题未获得妥善处置惩罚。

　　5.为进步立异优质办事给广大业主带来更舒适温馨的栖身生活情况，积极开展20xx―20xx年B区物业办事费用收取工作(延期违约交楼产生违约抵扣物业费正处于理赔期，不盘算在内)，B5已到期\_\_户，现已催缴收取\_\_户，B2已到期\_\_户，现已缴纳\_\_户。此中未缴纳业主除栖身外地未装修空置现住房需继承做催缴说明工作，还有部分业主对前期工程维修遗留问题有贰言，现阶段工作重点需多倾向于专门跟进维修处置惩罚施工遗留问题，达到业主满意确保物业办事费用的顺利收取。

　　四、革故鼎新赓续晋升自身素养，进步办事品质。

　　业主的满意便是物业办事的终极目标，在工作中磨砺塑造自我性格，晋升自身心理素质。对付社会工作经验不富厚的我而言，工作中难免遇到各类各样的阻碍和艰苦，但在领导和同事的赞助和关心和包涵下，尤其是丁司理的悉心教育下，敢于挑战，性格也进一步沉淀下来许多。

　　工作生活中体会到了细节的紧张性。细节因“小”而常被疏忽，常使人认为繁琐，无暇以顾。所以更要时刻切记领导强调的“办事细化，从细节中产生回报与效益”。

　　20xx年是我赓续探索，也是自我追寻的一年，在将来20xx年全新的一年里，我要尽力改正曩昔一年工作中的缺点，赓续晋升、增强以下几方面：

　　1.继承增强学习物业治理的基础条例，了解控制相关司法律例。

　　2.增强文案、表格数据等基础工作技能，熟悉了解相关物业治理案例解析。

　　3.进一步改良自我性格，进步工作耐心度，加倍注重细节，增强工作责任心和培养工作积极性。

　　4.多与领导、同事沟通学习，取长补短，晋升才能，跟上公司前进方式。

**物业客服个人总结**

　　长沟流月去无声，暮雨朝云年暗换。流光如时间似箭，不觉间来到花园 物业客服部已两年多了2024年对付 物业客服部来说，可以说是继承成长争创优质办事的一年，延续改进完善各项工作的同时，迎来了全新的力量加入我团队，打造坚实果敢的团队精神是不懈的追求。这之中，客服部的工作获得公司领导的关心和鼎力支持，各项工作制度延续获得完善和落实，客户至上，诚信为人，居心服务”理念在司理的提倡下已经深入人心，融入每一个客服工作人员平常的工作生活之中。新年将至，回首这一年来的工作，有得有失。现将一年来的个人如下：

　　一、深化落实认识公司各项规章制度和客服助理的岗位职责制度。

　　在 年初步完善的各项规章制度的根基上，年依据领导提出“一年打根基，二年上条理，三年创优秀”的指示精神，延续学习和控制物业治理相关律例、办事收费标准，熟悉小区业主及设施、设备的基础环境。2024年致力于经心全意进步团队共同协作意识，在公司领导的率领下朝着办事创优的目标延续进发，并取得了广大业主的普遍支持理解和积极地确定赞扬。

　　二、深刻了解控制园区整体工程基础环境，理论联系实际，积极介入学习与培训。

　　自 年7月开始交房以来，园区整体一期工程已竣工23栋，共计1158户住宅，共60单元。二期工程已竣工\_\_栋，共计\_\_户住宅，共\_\_单元。总体上已收楼\_\_栋，解决入住\_\_户，此中具备解决入住条件共\_\_户，未解决入住手续为\_\_户。闲置房屋共计\_\_户，此中空置房\_\_户，样板间10户，工程抵款5户，施工单位办公借用2户，具备解决入住条件未解决入住\_\_户。

　　自觉接收品质部的培训与稽核，控制客服部基础作业法度模范，在学习与工作中培养高度的责任感和敬业精神，力图工作认真过细，对业主家维修事项积极与施工单位联系，同时实时反馈回访业主。

　　三、落实客服助理岗位职责，实时完成对客户的办事及领导交给的其他工作任务。

　　1、每月完成一次对空置房的巡检与记录工作，发明设备设施及处置惩罚隐患154起，矫正违规、违反装修治理规定，在日检责任区底细况时下发整改看护58份，此中包括，装修垃圾堆放、责任区域内卫生、业主占用公共区域、业主私自篡改设备设施、空调机位杂物堆放和悬挂广告条幅等环境。

　　2、负责跟进园区防水报修维修处置惩罚工作，现场漏水环境查观并作整理记录，看护施工单位维修处置惩罚各种渗水、漏水共计83户，此中维修产生损失并要求规复及补偿客户已上报部门司理逐级上报妥善处置惩罚办理。

　　3、责任区域内土建水暖报修联系处置惩罚工作随时与施工单位沟通，处置惩罚率达到98%以上，别的为业主在装修历程中自留隐患造成，已做好业主沟通说明处置惩罚工作。

　　4、负责园区护栏及护栏玻璃问题处置惩罚维修结果跟进工作，已多次联系施工方维修未果，至今仍有\_\_户业主家相关问题未获得妥善处置惩罚。

　　5、为进步立异优质办事给广大业主带来更舒适温馨的栖身生活情况，积极开展2024—2024年B区物业办事费用收取工作(延期违约交楼产生违约抵扣物业费正处于理赔期，不盘算在内)，B5已到期\_\_户，现已催缴收取\_\_户，B2已到期\_\_户，现已缴纳\_\_户。此中未缴纳业主除栖身外地未装修空置现住房需继承做催缴说明工作，还有部分业主对前期工程维修遗留问题有贰言，现阶段工作重点需多倾向于专门跟进维修处置惩罚施工遗留问题，达到业主满意确保物业办事费用的顺利收取。

　　四、革故鼎新延续晋升自身素养，进步办事品质。

　　业主的满意便是物业办事的终极目标，在工作中磨砺塑造自我性格，晋升自身心理素质。对付社会工作经验不富厚的我而言，工作中难免遇到各类各样的阻碍和艰苦，但在领导和同事的赞助和关心和包涵下，尤其是丁司理的悉心教育下，敢于挑战，性格也进一步沉淀下来许多。

　　工作生活中体会到了细节的紧张性。细节因“小”而常被疏忽，常使人认为繁琐，无暇以顾。所以更要时刻切记领导强调的“办事细化，从细节中产生回报与效益”。

　　2024年是我延续探索，也是自我追寻的一年，在将来2024年全新的一年里，我要尽力改正往昔一年工作中的缺点，延续晋升、增强以下几方面：

　　1、继承增强学习物业治理的基础条例，了解控制相关司法律例。

　　2、增强文案、表格数据等基础工作技能，熟悉了解相关物业治理案例解析。

　　3、进一步改良自我性格，进步工作耐心度，加倍注重细节，增强工作责任心和培养工作积极性。

　　4、多与领导、同事沟通学习，取长补短，晋升才能，跟上公司前进方式。

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！