# 物业客服半年工作总结10篇

来源：网络 作者：梦里花开 更新时间：2024-07-24

*物业客服半年工作总结大全10篇从找工作开始肯定会陆陆续续了解一些工作，这时候可以通过自己的见解对各种工作做一个大致的分类，然后自己从中选定方向，下面小编给大家带来关于物业客服半年工作总结，希望会对大家的工作与学习有所帮助。物业客服半年工作总...*

物业客服半年工作总结大全10篇

从找工作开始肯定会陆陆续续了解一些工作，这时候可以通过自己的见解对各种工作做一个大致的分类，然后自己从中选定方向，下面小编给大家带来关于物业客服半年工作总结，希望会对大家的工作与学习有所帮助。

**物业客服半年工作总结篇1**

新的环境新的起点也给我提出了新的要求。工作以来在处领导的关怀下，在全处职工的帮忙下，我能恪尽值守全身心地投入到工作中去，尽自己的全力履行好自己的工作职责。

在思想上加强学习提高理论和业务素养。始终坚持把政治理论和业务知识学习作为提高政治信念、思想素质、工作潜力的重要途径。办公室是综合部门，对各方面的潜力和知识都要掌握。要做好本职工作就务必首先用理论武装头脑。我用心参加局里处里组织的形式多样的学习教育活动，利用电视、电脑、报纸、杂志等媒体关注国内外形势，学习党的基本知识和有关政治思想文件、书籍。在学习过程中，注意理论联系实际的方法，不断提高自身的认识潜力和思想政治素质，不断提高工作潜力，以便更好地完成领导交办的各项工作任务。

在工作中重视学习业务知识，提高自身的业务潜力。严格要求自己，用心主动地研究工作中遇到的各种问题。讲奉献，讲正气，以诚待人。虚心向老同志学习，取人之长补己之短，努力丰富自己，充实自己，提高自己。各项具体工作按计划推进，分清主次和轻重缓急，做到有理、有节、有序、有效。按时完成领导交办的工作，不拖延，不出差错，有始有终。快速反应，各项临时工作和紧急任务雷厉风行地完成。坚持做事和做人原则，努力做好日常工作，热心为大家服务。和同志们的关系比较和谐，工作气氛融洽配合默契互相支持。遵章守纪、务真求实、乐观上进始终持续严谨认真的工作态度和一丝不苟的工作作风。不怕吃苦，主动找事干，做到“眼勤、嘴勤、手勤”。

用心学习新知识坚持每一天阅读各类报纸和文章学习有关经济、政治、科技、法律等新知识。认真学习党的\_\_大精神，努力做到融汇贯通联系实际，在实际工作中把政治理论知识、业务知识和其它新鲜的知识结合起来，开阔视野拓宽思路丰富自己，努力适应新形势新任务对本职工作的要求。

透过一年的工作与学习我深刻地认识到了办公室是沟通上下协调左右的综合部门。办公室工作无小事，每一项工作都关系到办公室工作整体功能的发挥和整体效率的实现。办公室所处的地位和所属的工作性质决定着办公室的实质就是一个单位的服务中枢。

办公室工作的核心就是服务。办公室的工作繁琐复杂要及时传达领导指示，及时反馈各种信息，做到快捷和实效保证全处上下政令畅通，做好宣传工作。能够说办公室是联系我处与外界的纽带，是反映我处精神面貌的“窗口”。强化自身建设促进我处工作正常有序运转是办公室的职责所在，也是提高工作效率完成各项任务的前提，作为办公室的工作人员我认为务必要强化服务意识，实现思想新的突破。

在新的一年里，在新的环境下我将继续发扬戒骄戒躁发扬团结务实开拓进取的精神，为我所热爱的这个群众做出自己应有的贡献!

**物业客服半年工作总结篇2**

我从20\_\_年x月x日\_\_物业正式成立后，接管西苑物业客服部客服领班工作，负责客服组、清洁组、维修组的管理工作。历时7个月，从摸索到熟悉，边做边学，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，得到了大多数住呢的支持与认可。在这7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、愿奉献的物业管理人。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，具体情况如下：

一、规范行为，强化内部管理，自身建设质量提高

1、管理处员工统一着装，挂牌上岗。

2、对住户、客户服务按中心要求规程操作，贯彻礼貌待人、化解矛盾、微笑服务，适时赞美等工作规程。

3、员工按时上下班，打考勤，请假需经班组及主管批准。

4、员工分工明确，工作内容落实到人，熟知岗位职责、工作标准、工作规程。

二、规范服务

1、认真书写各项工作日志，文件、记录清楚。

2、建立了清洁、维修日巡检表，落实\_\_工作记录本。

3、客服组每周二下午召开一次周例会，在员工汇报工作的基础上，小结、点评、总结前一阶段完成的工作任务，同时布置新的工作任务，宣传中心例会规定，提出明确要求，及时上报主管，请示工作。

4、每月对住户来电来访进行月统计。接待来电来访共计2385件，其中住户咨询155件，意见建议43件，住户投诉69件，公共维修752件，居家维修740件，其它服务26件，表扬23件。

5、办理小区id门禁卡4571张，车卡380张，非机动车张。

6、建立完善的档案管理制度，对收集各类资料等文件分类归档完整，有检索目录，共计23盒。同时，初步实施了电子化管理，各种公告、通知、报告、物业费、业主信息资料，并同步建立电子档案，可随时调阅。

三、房屋管理深入细致

及时处理居家报修和公共区域的报修问题，半年居家维修服务量高达740件，公共区域752件，小区维修量大，技术人员少，要求维修工技术全面，并且还要带夜班维修工作和北苑日夜维修任务。维修工作人员总是默默地工作，从无怨言，从不计较个人得失。我们的\_\_师傅总是一手肩扛梯子，一手骑自行车，从这家到那一户，从来都是热情微笑，仔细讲解和宣传维修知识。汪学林师傅一次又一次“违规”配合业主买材料(我们一般要求业主自行准备材料)，骑电瓶车到建材市场寻找匹配的材料，从来没有申请过一次路费和人工费，在繁忙的维修工作中，分担着一部分北苑维修工作，每次都是风风火火两边跑。维修师傅忙碌的身影，无数次地感动了我，各种重大维修、夜晚维修都是随叫随到，谢谢他们在自己的岗位上无怨无悔地奉献，真诚地执着地付出勤劳的汗水。

四、对房屋管理维护

1、对正在装修的房屋，我们严格按房屋装修规定，督促户主按规定进行装修，装修申请、装修人员实施ab卡的管理，杜绝违章情况的发生。

2、对小区已装修业主发生房屋渗漏等情况，管理处采取几种方式帮助住户排忧解难，一方面打报告由学校集中处理，一方面报校修建中心，一方面积极联系施工单位。针对住户反映的问题，落实维修。

五、日常设施养护建立维修巡查制度

对公共区域日常设施、设备进行保养维护，及时通知电梯、门禁公司技术人员维保、维修。对小区路灯督促全面检修，供水供电系统及时查验、修缮、排除安全隐患，对小区公共区域便民晾晒等问题及时打报告学校筹建。

六、规范保洁服务过程，满足清洁舒适的要求

监督指导小区保洁工作，制定标准操作监督流程，落实分区负责制度，定人、定岗、定工作内容，每周定期检查制度，有效地调动其积极性，促进内部和谐竞争，提升小区环境质量。

七、业主的满意就是物业管理服务工作的最终目标

经过7个月的工作，熟悉了基层管理工作流程，基本能够将所学知识与实践相结合，形成了自己的工作方式，也对中心理念有了更深刻的认识。我在工作中越来越感受到以诚待人，以诚处事，从短期看也许会给自己带来一些困扰，但从长远来看，其效果显而易见。无论是对物业领导，对同事还是对住户，诚实本身就是的尊重，以诚待人，才能得到真正的理解与支持。“劳酬君子，天道酬勤”。我们的业主群体属于高素质、高素养的知识群体，随着他们对物业管理工作的了解程度加深和关注度的提高，必然要求提高管理上的透明度，使物业管理行为更加规范。因此，诚信决不仅仅是个口号，而是我们发展和生存的前提。

这半年的工作，也暴露了自身存在的问题和缺陷，如在设备管理上比较薄弱，与上层沟通上欠缺力度，有待在今后工作中予以改进和学习。同时，希望能有机会到比较成熟的社区学习，掌握更好的技能，提高自身的专业水平，多与同行进行横向联系。

新的一年，即将来到，决心在岗位上，投入更多的时间，更大的热情，完成上级布置的各项工作，不辜负上级领导的期望。希望我们的团队每一个珍惜在一起的和谐气氛，创造更多的惊喜和超越，更好的发挥团队精神，以“住户无抱怨、服务无缺憾、管理无盲点、工程无隐患”为工作目标，让我们\_\_物业随着新年悄然而至的脚步，而潜入我们广大住户的内心而努力、奋斗!”

**物**

**业客服半年工作总结篇3**

上半年，我客服部在公司领导的大力支持和各部门的团结合作下，在部门员工努力工作下，认真学习物业管理基本知识及岗位职责，热情接待业主，积极完成领导交办的各项工作，办理手续及时、服务周到，报修、投诉、回访等业务服务尽心尽力催促处理妥善，顺利完成了年初既定的各项目标及计划。

截止到20\_\_年\_\_月\_\_日共办理交房手续312户。办理二次装修手续171户，二次装修验房126户，二次装修已退押金106户。车位报名218户。

以下是重要工作任务完成情况及分析：

一、日常接待工作

每日填写《客户服务部值班接待纪录》，记录业主来电来访投诉及服务事项，并协调处理结果，及时反馈、电话回访业主。累计已达上千项。

二、信息发布工作

本年度，我部共计向客户发放各类书面通知约20多次。运用\_\_发送通知累计968条，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。

三、业主遗漏工程投诉处理工作

20\_\_年x月\_\_日之前共发出86份遗漏工程维修工作联系单，开发公司工程部维修完成回单28份，完成率32%。8月18日以后共递交客户投诉信息日报表40份，投诉处理单204份。开发公司工程部维修完成回单88份，业主投诉报修维修率43%。我部门回访78份，回访率89%，工程维修满意率70%。

四、地下室透水事故处理工作

20\_\_年x月x日地下室透水事故共造成43户业主财产损失。在公司领导的指挥下，我客服部第一时间联系业主并为业主盘点受损物品，事后又积极参与配合与业主谈判，并发放置换物品及折抵补偿金。

五、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，不断提高世纪新筑小区物业管理的服务质量及服务水平。

截止到20\_\_年\_\_月\_\_日我部门对小区入住业主进行的入户调查走访38户，并发放物业服务意见表38份。调查得出小区业主对我部门的接待工作的满意率达90%，接待电话报修的满意率达75%，回访工作的满意率达80%。

六、建立健全业主档案工作

已完善及更新业主档案312份，并持续补充整理业主电子档案。

七、协助政府部门完成的工作

协助三合街派出所对入住园区的业主进行人口普查工作。

为10户业主办理了户口迁入手续用的社内户口变更证明。

八、培训学习工作

在物业公司杨经理的多次亲自现场指导下，我部门从客服人员最基本的形象建立，从物业管理最基本的概念，到物业人员的沟通技巧，到物业管理的各个环节工作，再结合相关的法律法规综合知识，进行了较为系统的培训学习。

**物业客服半年工作总结篇4**

由于客服部经理调动，我受公司领导指派，负责客服部近一时期的全面工作，根据我们公司客服工作的工作重点，结合我多年从事物业客服管理工作的经验，现把20\_\_年上半年尤其是这段时间所做的工作及下一步工作工作安排及设想总结如下：

一、强化部门制度建设

1、由于部门人员变动，结合实际情况，对本部门工作分工进行调整，加强管理，提高工作效率。

2、针对客服部管理制度空白的实际情况，对制度进行起草和修订。制度建设共七则：例会制度、投诉处理规定、物业服务收费管理制度、维修处理规定、资料档案管理制度、巡楼制度、前台管理制度。并将应用表格重新按照统一标准制作，并下发使用。

3、加强员工精神风貌建设，实行每日晨会制度，及时传达公司相关文件精神，把工作落实到到实处。

4、定期召开客服部全体人员会议，对现阶段存在的问题进行总结并及时整改，完善和提高部门员工素质，改进工作作风，提高服务意识。

5、有针对性地开展部门培训工作，组织学习《物业管理条例》、《物权法》等相关法律法规的学习，使各项制度得到落实。

6、对B区新进员工的招聘培训工作。

二、收费管理

1、对前期因房屋质量问题而要求物业公司赔偿的52户进行沟通，经过客服部管理员、主管、经理直至物业总经理的多次艰难协商沟通，现已经集团批准同意已妥善解决35户。

2、对20\_\_\_\_上半年到期物业费进行为期一个月的清缴工作，收缴率达92%，收缴金额为\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_元.不含前期因赔偿未成而拒交物业费的17户，并将物业费、采暖费收取及赔偿金额进行统计整理上报，明细附后。

3、家政创收收入20\_\_\_\_年计划为\_\_\_\_万元，截止至7月末共收入7410元，于计划相距很大,主要原因首先为物业公司今年准备开展一些创收项目，如配送，为业户接送小孩等，但上半年一直未实行;其次是保洁人员数量精减一半，调整流动性比较大，造成计划完成率比较低。下半年由于二期开始交屋也是家政服务开展的时机，力争创收达2万元。

4、下半年收费分三部分，一是对20\_\_\_\_年6月30日到期因各种原因迟迟不交的21户进行清缴;二是进行20\_年7月末到期物业费的收取工作，针对公寓多为出租户的特点，主要以电话通知辅以书面的形式进行催缴;三是对前期索赔未达成协议的16户进行跟进，尤其是重点解决一直未来协商的5户，力争20\_\_\_\_年底前将此项遗留问题妥善解决。物业费收缴率力争达99%以上，采暖费收缴率达100%。

三、服务管理

1、对前期物业档案和资料进行整理，并规范档案借用制度，安排专人管理，实行借用登记制。

①对客户基本信息进行重新整理;重点对4号、5号公寓分布情况汇总成平面图，将业主与租赁住户分开，方便查阅和日常管理;

②对业主及各外协单位的联系方式进行更新整理;

③对维保厂家资料进行统计整理，联系地产办公室确定验收合格日期，为客户维修提供有利依据;

④将前期信报箱钥匙、电磁炉、门禁卡领用情况逐一进行情况统计，核实剩余数量，查找缺损原因，为今后工作的开展做好准备;

⑤对现有空房钥匙及室内设施设备进行整理，安排联系维修及室内清洁工作，为销售做好准备，并实行定期空房巡视制。

2、对客户前期房间的工程质量问题进行修缮，重点处理了防水、门槛石、墙面裂纹、水浸维修、地板裂纹、淋浴屏漏水、卫生间渗水及卫生间地砖倒坡、更换室内门锁、维修入户门、维修洗水盆下水等问题。

3、对4#807因洗衣机水龙头在未关的情况下断裂造成漏水导致地板、墙面等受损要求赔偿进行处理，多次沟通业主及相关责任单位，在未果的情况下致函要求责任单位限期答复，现已做出书面于7月底对业主进行地板进行恢复处理。同样的问题针对不同的责任单位进行不同处理，如5#506同样的原因业主因漏水受损后，由物业公司将业主及责任单位约见面谈，双方达成维修意向，即为业户尽到了责任，也维护了物业公司的利益不受损失。

4、加强走动式管理，规范日常大堂岗位及巡楼工作，组织多次集体巡楼，发现问题、及时处理。并将近期未能解决的问题进行拍照统一整理以书面的形式，转相关部门处理，并进行回访跟进。

5、管理小区内养犬问题，一是下发“小区内加强管理养犬规定”的通知，并公示举报电话;二是请民主广场派出所配合，清理整顿违反养犬规定的业主并下发清理通知;三是专门设一部电梯，通知引导携带宠物者乘坐货梯并做电梯指示，以免人、犬冲突等问题的发生。

6、针对前期管理方面存在的一些问题，强调并加大检查公寓业主二次装修情况，一经发现，按相关规定要求业主停工并到物业公司办理相关装修手续，方可开工，同时请安管部在班后及夜间按公司对装修业户的规定实行严格的监督和管理。

四、B区工作准备

1、与地产集团销售中心沟通联络，取得B区所有业主祥细资料及户型图，提前做好交屋准备，提高工作效率。

2、对B区交屋需要的程序、资料进行思考准备，改进完善制定A区交屋程序，避免产生同样的错误及失误。根据A区资料参考《物权法》等法规对B区所需文件进行整理准备，并请示集团后准备印刷。

3、进入B区施工现场，了解进度，对已完工项目进行初验，为正式接管开始准备工作，为10月1日顺利交屋做好准备。

4、下半年进行B区全面交屋入伙工作，安排交屋后需要维修项目工作，做好回访。

5、B区交屋入伙资料的存档工作，钥匙的保管借用管理。

五、保洁管理

1、接管管业部后，针对之前存在的问题，立即对工作情况进行整体安排

一是对人员分工、工作范围、工作标准、作息时间、工作周期和频率等内容统计进行布置，对重组的保洁班进行内部选拔，目前已选出试用班长两名;公寓实行二班制，保证早8点前将公寓大堂全部清理完毕，给业主留下清洁明亮的视觉享受。

二是对公寓及商街工作标准进行提高及细化，加强清洁质量;三是对费用计划进行掌握，并在原有工作基础上进行分析，提出新思路，节支增效;四是协助仓库管理员合理储存和使用保管保洁用具，用品，进行建帐，入库、领用严格实行登记，并由领用人、班长及经理签字后方可出库，并控制其合理的使用，并进行月底盘点，做到帐实相符。

2、日常保洁管理。一是对保洁班目前工作依照考核标准进行每日巡查，对发现问题进行整改;二是组织班长召开工作布置会议，对其工作提出新的要求，做到工作有计划，事后有总结;三是定期召开全体人员会议，进行阶段性总结，将新标准、新要求在班组内进行贯彻落实提升班组精神面貌。经过一个多月的调整，保洁工作无论从精神面貌还是从工作质量标准上均有明显的改观，多次受到公司领导的肯定及表扬。

3、B区商铺及公寓的保洁开荒工作。

综上所述，这段时间我虽然在负责客服部全面工作时取得了一些成绩，但由于时间所限，有一部分工作仍在继续进行中，我的想法是将前期未完成的工作全部整理并理顺完毕。后期工作安排主要为B区的筹备工作，同时在制定落实公司、部门现有规章制度，提升部门工作作风，在努力完成经济效益指标的基础上，有步骤地完善小区的房屋公共设施和综合服务管理。以身作则，调动员工的积极性，保质、保量的完成各项工作。

**物业客服半年工作总结篇5**

上半年即将过去，回顾上半年来我从事客服这个职位的一些事，不禁感慨万千，现在上半年来的工作总结如下：

一、日常接待工作

每日填写《客户服务部值班接待纪录》，记录业主来电来访投诉及服务事项，并协调处理结果，及时反馈、电话回访业主。累计已达上千项。

二、档案管理方面

档案是在物业管理中直接形成的文件材料，严格按照档案管理规定对业主资料、各部门档案、报修单、工作联络函、放行条等资料进行较彻底的分类整理，做到目录清晰，检索方便，各栋住户资料进行盒装化、各部门档案进行袋装化管理，按期、细致的整理完成。实现规范化管理，同时制定完善资料的保密制度，定期检查档案情况，改动或缺少及时完善。上半年共接到各类报修共64宗，办理放行条42张，工作联络函10张。

三、样板间方面

样板间是我们对外展示的窗口，也是树立企业形象的平台。每个月的月末，我都要对样板间的物品进行盘点，将损坏的物品记录并上报工程维修部，确保样板间的物品完好无损。上半年样板间共接到参观组数70组，参观人数共计187人。

四、各项费用的收缴工作

鉴于物业管理是一个高投资、高成本、低回报的服务行业。要确保工作持续正常进行。

必须做好各项费用的收缴工作，并保证按时足额收缴。上半年共收取物业服务费用79212元。

私家花园养护费50386元;光纤使用费20\_元;预存水费1740元;有线电视初装费450元;燃气初装费3300元。

五、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，不断提高世纪新筑小区物业管理的服务质量及服务水平。

截止到20\_\_\_\_年6月19日我部门对小区入住业主进行的入户调查走访38户，并发放物业服务意见表38份。调查得出小区业主对我部门的接待工作的满意率达90%，接待电话报修的满意率达75%，回访工作的满意率达80%。

六、经验与收获

半年来，通过努力学习和不断积累，思想认识上还是工作能力上都有了较大的进步，已具备了客服中心工作经验，能够比较从容地处理日常工作中出现的各类问题，在组织管理能力、综合分析能力、协调办事能力和文字言语表达能力等方面，经过半年的锻炼都有了很大的提高，保证了本岗位各项工作的正常运行，能够以正确的态度对待各项工作任务，热爱本职工作，认真努力贯彻到实际工作中去。积极提高自身各项业务素质，争取工作的主动性，具备较强的专业心、责任心，努力提高工作效率和工作质量。

七、下半年工作计划

1、加强业务知识的学习提高，创新工作方法，提高工作效益。

2、进一步加强客服中心的日常管理工作，明确任务，做到严谨有序。

3、结合实际情况，多从细节考虑，紧跟领导意图，协调好内外部关系，多为领导分忧解难。

**物业客服半年工作总结篇6**

20\_\_年上半年度是每一间物业小区正式收取物业管理费和公摊费用的开始，期间经历了中国农历大年，公司领导更替等重大事件,\_\_年上半年客服的工作主要有以下几点:

一、回访信息整理

对回访结果的整理后，经统计可以发现接待前台，各业务部门的服务效果情况，对发现的问题及时处理及时纠正，如业主反映入伙期间的整改问题(没收楼)没人跟进，经调查和统计后发现有多个业主反映有该现象，经例会上提出后，目前该问题已基本得到改善。

二、督促与改善

督促客服人员对各种单据的录入和统计，以改进工作绩效。装修流程改善问题,因上半年相较于\_\_年繁多的装修事情相比,\_\_年上半年装修的业户较少,在听取了部份业主的建议,同时也为业主提供更好、更便捷的服务，我们将装修审批时间，对符合装饰装修管理规定申请，由原来的3天缩短为当天现场予以审批。

三、投诉的处理与回访

20\_\_年x月到20\_\_年x月合计业主发出投诉单406份，已经处理371份，待处理的35份。其中\_\_年上半年度的投诉单计147份，在对业主投诉方面，客服一直以来，都有完整的记录，指定专人与公司开发商及其它部门对接，负责对是否处理了业主投诉进行跟进，以期业主投诉的问题能得到及时的处理的，以避免业主的再次投诉，避免问题扩大化，对提升业主的满意度起到了一定作用。累计整改单254份，已处理248份，其中\_\_年上半年度的整改单计50份，回访率达到98%。

四、后期零星交房、装修工作有条不紊的进行

截止\_\_年x月，每一间小区累计签约入伙444套，其中\_\_年上半年度入伙签约36套，累计办理装修159户，出入证943对，其中\_\_年一半年度共办理装修39户，出入证249对。

五、物业收费工作逐渐步入正轨，各项费用指标按期完成

累计收费442户，2户未收费的分别是8-201、12-1702。8-201是未收楼的业主，12-2702是因提供的银行卡已过期，无法扣到款项。收费率达到了99.55%。各项公摊费用也如期收缴，有73户业主是未预缴公摊牌水电费的业主，公摊水\\电费除外地业主外,基本收回.有50多户都办理了银行托收手续，须财务去银行办理相关扣款手续即可。装修垃圾清运费的收缴率为100%。

六、客户满意度

为了整体提升业主满意度，营造良好的社区氛围，我们赶在年前将小区各楼栋大堂布置完毕;在中国传统节日分别给所有已入住业主群发了恭贺短信;在3月组织了业主、开发商、居委会和物业公司一起植树节活动，让我们的业主对自己的家园有更深的认可感，让我们的园区更完美，如花园一般绚丽多彩。4月我们进行了小区业主满意度调查,对小主业主的各种意见和建议进行了分类的整理.并一一给予了回复.对于业主给予的赞扬,我们深怀感激.对此我们将继续努力;对于业主提出的批评,我们同样深怀感激,因为有业主的意见和建议,我们才能更好的改进和提高.4月我们还开展了客户关怀月活动,对于业主家里的小件电器维修,清洁卫生或搬运家具等提供义务服务.5月是西方的母亲节还是中国传统的端午节,在母亲节来临的前夕,我们的客服专员给每户已装修或入住的业主送上了温馨的康乃馨;同样在端午节时节,我们又给每户业主送上了应节的粽子;6月,父亲节,为了让我们业主之间相互有更多的了解和沟通,我们组织了父亲节小区业主爬凤凰山活动,虽然最后因业主自身的原因,没有业主成行,但是我们付出的努力还是得到业主的一致认可的。

七、存在不足

1、部份员工专业知识与技能不足;

2、部份流程过于重复繁杂;

3、各部门职责混淆不清;

八、\_\_年下半年度工作方向

1、开展并加强各类社区文化活动;

2、继续加强回访工作;加强对回访信息的统计整理分类工作，要把回访结果更细化，争取对日后服务工作带来更明显和实际的“风向标”的指导意义。

3、加强员工内、外部培训，整体提高服务水平

4、努力完成下半年度物业费的收缴，达到80%以上。

业主的满意就是物业管理服务工作的最终目标，我们的工作就是为业主分扰。但，有些事情也不是我们物业客服所能解决的，如：大部份业主反映2.6元每平方米太高,不能接受;如周围配套设施太少,

**物业客服半年工作总结篇7**

我通过这一年的学习与工作，工作的方式、方法都有了较大的进步，现将一年年多来的工作情况总结如下：

1.客服接待员的日常工作

由于客服部的工作是直接面对本小区业主，所以客服部是小区物业公司形象最为重要的一个部。也正因为如此，公司制定了“天天让您满意”的服务宗旨和一切为了顾客、一把手亲自抓、一票否决制度、一丝不苟态度、一抓到底作风的“五个一”质量文化准则。客服管理员的日常工作主要有：接待业主来访;处理业主投诉;处理业主报修的联系、跟进、回访工作。

2.加强学习，提高业务水平

由于感到自己的知识、能力和阅历与自己的岗位有一定的距离，所以总不敢掉以轻心，一年多来不断加强在专业知识方面的学习，在这方面公司也加强了对专业知识的培训和考试等方式，使我们在工作中能够灵活运用相关的专业知识，这样下来在业务水平方面的确有了一定的进步。

经过不断的学习、不断积累经验、知识，均已具备了一定的工作能力，能够自行处理日常工作中的各种问题。能够以正确的态度对待各项工作任务，热爱本职工作，认证努力贯彻到实际工作中去。积极提高自身各项业务素质，争取工作的主动性，努力提高工作效率和工作质量。

3.存在问题和今后努力的方向

通过对这音多工作的总结，着实发现了一些问题和不住，主要表现在：

(一)由于最初对物业管理专业不是很了解，许多工作都是边干边摸索，以致有时工作起来不能游刃有余，工作效率有待进一步提高。

(二)有些工作还不够细，一些工作协调不是十分到位。

(三)相关的专业理论水平还不能全打 到刚公司对一名合格管理员的要求。对于物业公司最重要的工作之一就是收缴物业费，每年我们对物业费都有优惠政策，这样一来可以提高物业费的收缴率，是对我们公司服务质量的衡量，更是业主对我们所做工作是否满意的体现。

(四)维修墙体发霉也是我们上班年的工作重点之一。因此物业公司的领导和地产负责人分析了主要原因：一方面是冷桥现象，再就是是墙体阴水造成的。因此制定了维修方案：我们客服部接到报修墙体发霉的电话第一时间先给地产负责人回报情况，较为重要的地产负责人回亲自去看，分析情况，安排维修人员及时处理，尽量做到让业主满意。

今后在工作中把提高物业管理知识、服务态度、工作水平作为重点。不断加强学习，拓宽知识面，努力学习物业管理知识和相关法律常识。

加强对物业公司发展的了解，加强周围环境、同行业发展的了解和学习，要对公司的统筹规划，但前情况做到心中有数;更要注重本部门的工作作风建设，加强管理，团结一致，勤奋工作，形成良好的部门工作氛围。不断改进对业主、其他部门的服务水平及支持没配合能力。

我将以饱满的热情服务好业主，维护好公司利益，积极为业主提供优质的服务，为公司创更高价值造，力争取得更大、更优异的工作成绩。

**物业客服半年工作总结篇8**

20\_\_年即将过去。在这一年里，似乎值得自己去回顾的事情并不是很多，生活和工作依旧是沿途没有什么风景，就在我以为大路朝前，日子就这样平静下去的时候。20\_\_年x月，我经过应聘和选拔来到了\_\_，我非常高兴。

加入\_\_已两个多月，但对于我来说，我成长了很多。从头开始学习我不完全熟悉的一种工作方式、工作内容、以及工作程序，让我更加全面的、系统的了解整个英文客服的工作流程和内容。两个月的工作，并非尽如人意，这些还都有待于我进一步用心去学习，然后要熟练运用在工作中的每一个细节里。这段时间里我有过反省和思考，在这里既对自己前段时间工作批评，也做一些总结，如何做好自己争取在日后的工作中能有好的表现，和大家一起服务于公司。

1.20\_\_年总结

(1)工作总结

20\_\_年x月x日，我开始加入到\_\_，跟着老员工学习，第一次参与订单登记和后台管理;第一次参与英文客服订单验证工作;第一次参与问题单、完成订单回信;第一次接触到ChargeBack、投诉处理。在这里，我看到了希望，因为我可以学到更多的工作内容。由于之前我从事过相关工作，所以我上手很快。感谢领导和各位同事的指导帮助，感谢公司给了我学习的机会。在这里，我看到了一批拼命、卖力、踏实的人工作，我看到了一个好的团队，而且我没有了工作压力感。但遗憾的是，我一直没有自信独立完成整个流程规范化的操作和控制，这将是在未来的一年中，我要面临和改变的首要任务，也是最重要的问题。

(2)工作中的不足

在工作中，我欠缺主动性，与领导和大家沟通较少，考虑问题不够全面和细致，失误较多，尤其是在订单验证和追单方面，我需要多花时间和精力去学习。因为这距离工作中公司领导对我的期望和要求还有很大的距离。同时，英语理论知识水平、工作压力承受能力、以及对具体工作的实施与计划等问题上还有待进一步提高。一系列的问题需要我在以后的工作中努力克服和解决，使自己更好地做好本职工作。并且自己应该而且能够做的事情，要勇于承担，不依赖他人，不退缩、不逃避，勇敢地迈出每一步，今后在工作中才能做到更加自信和大胆仔细。

2.20\_\_年计划

新的一年即将到来，充满了挑战和机遇，我必须更加的努力。看似容易，做起来却是需要用心、用力、用态度的，需要有自信，有更强的耐力。我坚信有公司领导的正确决策，有各位同事的协助，加上我个人的不懈努力，20\_\_年会是我在x实现蜕变的一年。

(1)增强责任感，服从领导安排，积极与领导沟通，提高工作效率。

要积极主动地把工作做到点上，落到实处，减少工作失误。时刻坚持不懂就问，不明白就多学的态度，与同事多合作，与领导多汇报工作情况和建议，做为一个新人要将自己放的低一点，懂得团队的力量和重要性。

(2)勤学习，提高专业服务能力。

涉及到工作相关知识的学习，不怕苦难，努力克服。工作中遇到了许多接触少，甚至从不了解的新事物、新问题、新情况。比如Service信件处理、退款流程、订单登记细节处理、打电话验证，回答客人问题等。面对这些问题，要自己先多了解，熟悉公司的产品，订单操作，以及如何管理，做到心中有数，使自己很快能进入工作角色，用专业的言语向客户表达。

(3)多行动，坚守工作职责。

英文客服岗位，工作时间长，任务繁重，压力大，有夜班，肩负着公司的形象。所以，需要的是有责任心、不怕吃苦、能耐劳、乐于奉献的人。我们也要学会不断调节自己的情绪，给自己解压。

工作无大小，只是分工不同，贡献无多少，要看用心没有，没有必要斤斤计较。我刚走出校门，社会经验和工作经验少，因此我们也被很多人用眼高手低来形容。然而，我个人认为自己的上进心很强，的特点就是学习能力，待人真诚。工作中，要勤于动手做好本职工作，谦虚敬慎，不骄不躁，不做言语的巨人。不论是办公室的日常事务，还是工作上的任务，我都要用心做到更好。学会及时专业的勤总结、勤分析、勤汇总，并最终完成自己我的提升和成长。学会磨练自己，拓宽自己，凭借公司的良好环境提升自己。

(4)善于思考，理论联系实际。

在工作中做一个留心人。在公司领导的指导关心下，我逐渐熟悉了工作情况，通过自身细心观察和留意，反思和总结，吸取精华，提取糟粕，在工作中不断总结经验。捕捉和发现大家工作中的亮点，加以学习和自我提高，拓宽知识面，提高履行岗位职责的能力。

**物业客服半年工作总结篇9**

如今的我已从懵懂的学生转变成了肩负工作职责的员工，对客服工作也由陌生变成了熟悉。以前我认为客服工作很简单、单调、甚至无聊，不过是接下电话、做下记录。其实不然，要做一名合格、称职的物业客服人员，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。

回顾过来的客服工作，有得有失。下面我就简单总结一下：

1.日常接待及接听电话：热情接待来访业主，并积极为业主解决困难。接听业主电话，要有耐心，记录业主来电投诉及服务事项，并协调处理结果，及时反馈、电话回访业主。

2.日常报修的处理：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问题解决。同时，根据报修的完成情况及时地进行回访。

3.每天早晨检查各部门签到情况。

4.检查院落及楼道内卫生，对于不合格的及时告知保洁员打扫干净。

5.对库房的管理：领取及入库物品及时登记。

6.催收商铺的水电费及物业费。

7.搜集各类客户对物业管理过程中的意见及建议，不断提高小区物业管理的服务质量及服务水平。

在完成上述工作的过程中，我学到了很多，也成长了不少我认为做好客服最重要是：

(1)服务态度一定要好，在院里见到业主主动打招呼，如果顺便帮他开门及帮忙搬东西等力所能及的小事，以使业主对我们更加信任。

(2)我们要有主动性，要有一双会发现问题的眼睛，每天对小区院落进行巡查，发现问题及时解决。不要等到业主来找了，我们还不知道怎么回事，要做到事事先知。

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

1.加强学习物业管理的基本知识，提高客户服务技巧与心理，完善客服接待的细节。

2.进一步改善自己的性格，提高对工作耐心度，加强工作责任心和培养工作积极性。

3.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阳光水岸的团队，此时此刻，我的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!

**物业客服半年工作总结篇10**

作为物业客服，现一年过去了，感觉时间好快呀。这一年我在物业的客服工作整体比较顺利，但是工作中也会遇到一些委屈，但是最终是过去了。下面是我们这一年的工作：

一、完成接待工作

我是物业的前台客服，我不仅要打电话，也要接待客户。每天接待客户至少有x人，我会认真的服务客户。有来访客户，我通常是先登记客户信息，然后在叫人去为客户引导。在电话中我也是很认真的接待客户，努力为客户提供他想要的信息，微笑服务，各项礼仪规范到位，给来访客户一个良好的印象。每天都可以接待好客户，如此也就获得领导和客户的信任，都很赞赏我的认真工作。

二、服务好业主

当业主需要帮忙时，我会尽量帮助到业主解决问题，先是询问业主有什么问题，把业主提的问题记录在案，留下业主的信息，然后找人解决业主的问题。本年度，因为业主有多次掉过钥匙，为此帮他们重新办理了钥匙。业主住房有问题，我们第一时间上业主家里了解情况，在找到问题后，立马去解决，总之就是以业主为准，尽努力去服务业主，让业主住的舒心，管理好琐碎的事情。

三、学习礼仪规范

我是客服，而且还是前台的，所以是我们物业的门面，为了让自己在业主和客户面前的印象更好，我还努力学习了各种礼仪，去逐步的规范自己的服务和行为，尽量做好客服的工作。我参加礼仪培训，从形体、面部表情以及语言上去学习礼仪，把自己变成一个有礼貌、服务良好的客服，专心为物业服务，让礼仪深入到全身。为我们物业营造一个更好的形象。

四、学习专业知识

即使是客服，我也在积极学习，尤其是自己的专业知识，我掌握的还不够，因此我在空闲的时间里，还是去努力的看书，努力汲取知识，让自己工作更加专业，为业主及客户提供更好的服务工作。

新一年要来了，我内心带着希望去迎接，我期待自己明年有好的发展，在客服岗位上能够获得更好的成绩，在我们物业成为优秀的客服人员。那么我会奔着这个目标加油的，努力前进，让自己的能力可以再度有提升，真正的成为一名能力强的客服。未来，我来了，不会退缩的，一定会把属于自己的那份成就拿到手的。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找