# 物业客服年终总结范文(精选9篇)

来源：网络 作者：蓝色心情 更新时间：2024-08-03

*摘要是对某一阶段的工作或某项工作完成情况进行回顾和分析的书面材料，包括成就、存在的问题、经验教训，以便为今后的工作提供帮助和参考。 以下是为大家整理的关于物业客服年终总结的文章9篇 ,欢迎品鉴！第1篇: 物业客服年终总结　　回顾20xx年的...*

摘要是对某一阶段的工作或某项工作完成情况进行回顾和分析的书面材料，包括成就、存在的问题、经验教训，以便为今后的工作提供帮助和参考。 以下是为大家整理的关于物业客服年终总结的文章9篇 ,欢迎品鉴！

**第1篇: 物业客服年终总结**

　　回顾20xx年的工作，已经告一段落。可以说是圆满完成了对物业各项费用的收取，也对业主服务达到了一个满意的标准。但是工作中也存在了很多的不足，在这一年里我们从客服接待，业主回访，处理和协调各种问题中学习到了很多的知识。也很大程度上认识到了自身的不足之处。虽然付出了不少的努力，也取得了一点成绩。但是付出的汗水，和得到的工作效果还相差不少。所以想通过这次总结，认真反思找出问题所在。在新的一年里使工作更加规范，业主更加满意。

　　在这一年里我们认真贯彻我们金源人企业理念“以情服务，用心做事”把服务业主，做好本职，为己任。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。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。

　　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30多次。运用短信群发发送通知累计54000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20xx年我客服部回访率98%，工程维修满意率96%。

　　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，不断提高世纪城小区物业管理的服务质量及服务水平。

　　六，建立健全业主档案工作已完善及更新业主档案并持续补充整理业主电子档案。

　　八，培训学习工作在物业公司欧主任的多次指导下，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。

　　九，在公司大力号召全员卖车位车库的方向下，我们E区客服员工做出了努力和汗水，做出了不速度业绩。

　　部门员工由一个思想认识不足、对工作没有激情的队伍引导成一个对公司充满憧憬，对行业发展和自身成长充满希望的团队；把部门员工由一个对物业管理知识掌握空白培训成一个具一定物业管理常识的团队。

　　工作中存在的不足、发现的问题及遇到的困难总结如下：

　　一、由于我部门均未经过专业的物业管理培训，关于物业方面的知识仍需系统学习，服务规范及沟通技巧也要进一步加强。

　　二、业主各项遗漏工程的工作跟进、反馈不够及时；

　　三、物业各项费用收取时机、方式、方法不够完善；物业费到期业主催缴，水电费预交费用不足。

　　四、客服工作压力大，员工身体素质及自我心理调节能力需不断提高。

　　五、客服工作内容琐碎繁复，急需科学正规的工作流程来规范并合理运用先进的管理软件来提高工作效率，简化工作难度。

　　日后工作的努力方向及工作设想：

　　我部门在做好收费及日常工作的基础上，继续加强员工的培训和指导，进一步明确各项责任制，强化部门工作纪律和服务规范，并按照目标、预算和工作计划及时做好各项工作。

　　一、对部门员工工作范围、内容进一步细化、明确；

　　二、加强培训，保证部门员工胜任相应岗位，不断提高服务质量；

　　三、强化部门工作纪律管理，做到工作严谨、纪律严明；

　　四、加强对各项信息、工作状况的跟进，做到各项信息畅通、准确。

　　五、通过部门的日常工作安排和心理调试技巧学习，营造出“在工作中锻炼，在锻炼中成长”的氛围，让部门员工有种“紧张但又不会感觉压力太大”的充实感和被重视的成就感。

　　六、积极学习科学正规的工作流程规范，合理运用先进的管理软件来提高工作效率。

　　综上所述，20xx年，我部门工作在公司领导的全力支持，在各部门的大力配合以及部门员工的共同努力下，虽然取得了一定的成绩，但还没有完全达到公司的要求，离先进物业管理水平标准还有一段距离，我们今后一定加强学习，在物业公司经理的直接领导下，依据湖南省、长沙市政府有关物业管理的政策、法规及世纪城小区《临时管理规约》为业主提供规范、快捷、有效的服务，认真做好接待工作，为业主创造优美、舒适的生活、休闲氛围，提升世纪金源的服务品牌。

**第2篇: 物业客服年终总结**

　　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：

>　　一、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。

>　　二、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。

>　　三、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。

**第3篇: 物业客服年终总结**

　　又一年要过去了，来到这做物业的客服工作，可以说很熟悉了，虽然如此，但是还是感受到这一年自己也是有很多的进步，自己的努力，以及公司组织了一些培训，让我学到很多也是去用到工作里头，更好的为业主们做好工作，去帮他们解决问题，处理好事情，得到肯定，自己也是来就这一年服务的一个工作做个小结。

　　物业的工作其实还是蛮多的，也是挺琐碎的，刚开年的疫情其实也是很影响了我们的工作，不过业主们也是理解，为了防控工作，认真的配合，我也是积极的做好自己该做的，一些的确要去处理的，也是安排师傅上面，但是该做的防控也是没有松懈，为业主做好服务来让他们满意就是我本来该做的工作，此次疫情也是让整个小区更加的团结起来。都是愿意来配合，也是大大的减轻了我工作的负担，在疫情渐渐缓解之后，业主们的问题也是堆积了很多，不过我也是认真尽责，一个个的去处理做好，做好服务，得到了认可，之前的工作也是和业主们熟悉了，他们也是愿意配合。一年下来，完成了工作，虽然有时候的确有些业主不是那么的好处理，但是我都是用我的服务态度，来做好，虽然有时候辛苦，有时候轻松但我都是没有去放松。

　　工作的开展做好，自己也是累积了很多的工作，对于物业的熟悉比之前也是多了，而且公司组织了一些培训，以及去同行物业公司的参观学习，让我也是和同行的交流里增长了经验，更清楚，虽然这份工作看起来基础，但是也是很锻炼人，我也是感激能继续在这个岗位做下去。收获有，自己的能力也是看得更清楚了，明白自己有些短板，但是也是要不断的学习而弥补。而这一年，除了公司的培训，自己也是多和同行交流，一些问题得到解决，自己的工作方式也是有了进一步改善，对于未来，我也是更有动力去做好，更明白还有很长的路要去走。

　　提升了能力，做好工作，这一年过得很是充实，一些不足看到了，也是让我清楚来年该如何的做好工作，清楚自己要去努力的方向，很感激，客服的工作要多一些认可，那么自己要继续的做好，同时也是感慨，时间过得太快，而我也是要更努力才行，今后工作岗位中的事情，对于我来说也是更多经验的积累，要做的更好。

**第4篇: 物业客服年终总结**

　　我从XX年6月1日西苑物业正式成立后，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，落实交班工作记录本。

　　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。我们的张立勇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、绿化工作。生活垃圾日产日清，装修垃圾每周一次落实清理。

　　园林绿化工作坚持每月对小区树木进行修剪、补苗、病虫除害、施肥施水等工作。目前树木长势良好，保证小区内的绿化养护质量。

>　　八、宣传文化工作方面团结合作。

　　共同进步，开展批评与自我批评，打造和谐、文明、团结创新的团队，提升物业服务品质，宣传物业的工作及中心的服务理念，保证畅通的沟通渠道，坚持正确的服务理念（有理也是无理），及时向业主提供安全知识、健康常识，天气预报、温馨提示等。嬴得了业主对物业管理工作的理解和支持。

>　　九、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，诚实本身就是最大的尊重，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。

　　这七个月的工作，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，让我们西苑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！”

**第5篇: 物业客服年终总结**

　　20xx年对于客服部而言可说是非常不平坦的一年，但又是成功的一年。一年来，我们在形势极其严峻、硬件条件非常不好的情况下，完成了“回迁户、占路户”及部分购房户的收房工作，同时通过客服部全体人员的共同努力，进一步提高了我们的管理水平和服务水平。

　　为了总结经验，促使20xx年客服部工作能够再上一个台阶，现将客服部2024年的各方面事宜做以下阐述:

>　　—、回迁户、占路户、其他购房户的收房事宜

　　先将截至目前的收房明细整理如下:

　　20xx年3月初至4月初——回迁业主105户占整个小区总户数的12%，旧宫占路业主45户占小区总户数的5%，回迁、占路户共计150户占小区总户数的17%。

　　20xx年4月初至今——其他购房业主156户占整个小区总户数的18%。

　　入住率:共收房310户，入住率达36%。

　　由于我小区的特殊原因造成入住率偏低的现状，这是改变不了的。客服部工作人员通过这将近一年和现已入住业主的磨合，已经形成较为成熟的管理运作模式，业主对我们的工作也给予了充分的认可。

>　　二、处理报修及时，回访工作到位

　　目前是施工方维保期间，需物业联系施工方给业主维修，但由于种种原因施工方不能及时到位。我物业公司领导果断决策，施工方不能及时到位的先由我公司人员维修，这样一来业主的保修就能够得到及时的处理，客服部就可顺利进行下一步的回访工作。这种果断决策也得到了广大业主的赞赏。

>　　三、冬季入户试暖及发放信箱钥匙

　　入冬以来，客服人员协同壁挂炉厂家工作人员入户试暖，这项工作得到了领导的大力支持。在入户试暖、发放信箱钥匙的同时，物业、业主的关系又增进了一步，这为我们明年入户收费起到了非常有力的推进作用。

>　　四、代办事宜

　　代办电话、宽带业务:自业主入住以来，已经办理50余户报装电话、宽带业务。

　　有线电视报装:帮助开发收取有线电视初装费。

　　产权证办理:帮助开发联系旧宫占路业主办理产权证事宜。

>　　五、保洁

　　做到了巡检及时，小区无卫生死角，尤其是水泵房周边。

　　以上是一年来客服部的主要工作事宜，有了这一年来与业主的磨合和公司领导的支持，客服部全体人员有信心做好明年的物业费收缴工作及西区的收房工作。

**第6篇: 物业客服年终总结**

　　回首这XX年来的工作，我在公司领导及列位同事的支持与赞助下，严格要求本身，依照公司的要求，较好地完成了本身的本职工作。通过XX年来的学习与工作，工作模式上有了新的突破，工作方法有了较大的转变，现将XX年来的工作环境总结如下：

　　>一、客户办事部日常工作

　　客户办事部对我来说是一个全新的工作范畴。作为一个处置惩罚客户关系的工作者，本身清醒地认识到，客户办事部的工作在在整个公司中是承上启下、沟通表里、和谐左右、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，有文书处置惩罚、档案治理、文件批转、受理客户投诉、退换房屋、交房等。面对庞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，进步工作效率，岑寂解决各项事务，力争周全、精确、适度，避免疏漏和毛病，至今基础做到了事事有着落。

　　1、实时了解筹备交付的房屋环境，为领导决策提供根据。作为一个房地产开拓业内知名企业，房屋交付是重中之重。公司成立房屋交付工作小组。我作为小构成员之一，应用一切有利资源，采取有效步伐，到案场和施工现场积极与有关人员交流、沟通，实时将所了解的房屋信息、工作进度、问题反馈到领导及总司理室，使公司领导在最短光阴内控制了房屋交付工作的进展，并在此根基上进一步支配交付工作。

　　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XX年的光阴里，达到了部门熟、人际关系较融洽的目的，积极为日后和谐充分施展各部门才能办理工作难题而做出筹备。

　　3、认真做好公司的翰墨工作，起草文件和申报等翰墨工作。认真做好部门有关文件的收发、挂号、分递工作；部门文件、审批表、协议书整理归档入册，做好材料归档工作，做好客户材料治理工作。

　　4、受理客户投诉并实时和谐相关部门妥善处置惩罚，积极响应团体员工五种精神的号召。充分施展自身部门优势，在工作态度上一是急，高度的客户意识，把客户的事当本身的事，高度负责高度敏感。二是枪垠的资源整合才能，枪垠的推动才能，推动整个公司的资源倾斜于客户，来办理客户的问题。对业主行为和诉求进行预测，充分斟酌本钱和营销并进行适当的引导和节制。限度的低落其分歧理的期望值，进步了客户满意度。

　　>二、增强自身学习，进步业务程度

　　由于认为本身身上的担子很重，而本身的学识、才能和经历与其任职都有必然的间隔，所以总不敢失落以轻心，总在学习，向书本学习、向周围的领导学习，向同事学习，这样下来感到本身XX年来照样有了必然的提高。颠末赓续学习、赓续积累，已具备了本部门工作经验，可以或许对照自在地处置惩罚日常工作中呈现的各种问题，在组织治理才能、综合阐发才能、和谐做事才能和翰墨言语表达才能等方面，颠末XX年的熬炼都有了很大的进步，包管了本岗位各项工作的正常运行，可以或许以正确的态度观待各项工作任务，酷爱本职工作，认真尽力贯彻到实际工作中去。积极进步自身各项业务素质，争取工作的主动性，具备较强的专业心，责任心，尽力进步工作效率和工作质量。

　　三、存在的问题和往后尽力偏向

　　XX年来，本人能敬业爱岗、创造性地开展工作，取得了一些造诣，但也存在一些问题和足，主要表现在：第一，很多工作我都是边干边摸索，以致工作起来不能游刃有余，工作效率有待进一步进步；第二，有些工作还不敷细致，一些工作和谐的不是十分到位。

　　在XXXX年的工作中，本身决心认真进步业务、工作程度，为公司经济超过式成长，供献本身应该供献的力量。我想我应尽力做到：第一，增强学习，拓宽知识面。尽力学习房产专业知识和相关司法常识。增强对房地产成长脉络、走向的了解，增强周围情况、同行业成长的了解、学习，要对公司的兼顾筹划、当前环境做到心中有数；第二，本着实事求是的原则，做到上情下达、下情上报；真正做好领导的助手；进步自身业务程度。遵守公司内部规章制度，维护公司利益，积极为公司创造更高代价，力图取得更大的工作造诣。

**第7篇: 物业客服年终总结**

　　回顾这半年来的工作，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，现将半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。

　　>二、加强自身学习，提高业务水平

　　由于感到自己身上的担子很重，而自己的学识、能力和阅历与其任职都有一定的距离，所以总不敢掉以轻心，总在学习，向书本学习、向周围的领导学习，向同事学习，这样下来感觉自己半年来还是有了一定的进步。经过不断学习、不断积累，已具备了本部门工作经验，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。

>　　三、存在的问题和今后努力方向

　　半年来，本人能敬业爱岗、创造性地开展工作，取得了一些成绩，但也存在一些问题和足，主要表现在：第一，许多工作我都是边干边摸索，以致工作起来不能游刃有余，工作效率有待进一步提高；第二，有些工作还不够过细，一些工作协调的不是十分到位。

　　在下半年的工作中，自己决心认真提高业务、工作水平，为公司经济跨越式发展，贡献自己应该贡献的力量。我想我应努力做到：第一，加强学习，拓宽知识面。努力学习房产专业知识和相关法律常识。加强对房地产发展脉络、走向的了解，加强周围环境、同行业发展的了解、学习，要对公司的统筹规划、当前情况做到心中有数；第二，本着实事求是的原则，做到上情下达、下情上报；真正做好领导的助手；提高自身业务水平。遵守公司内部规章制度，维护公司利益，积极为公司创造更高价值，力争取得更大的工作成绩。

**第8篇: 物业客服年终总结**

　　20xx年对于某某物业来说，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12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，进一步提高物业费收费水平，在12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，共同努力为某某物业公司谱写崭新辉煌的一页。

**第9篇: 物业客服年终总结**

　　20xx年的工作结束了，我感觉自己还是有非常多的成绩，作为一名物业客服我能够深刻的体会到这一点，在工作方面还是需要认真的去思考，在过去半年来的工作当中我也是做的比较认真的，在这方面我一直都保持着非常好的态度，有些事情还是需要去做好的，在工作当中应该努力搞好本职我，同时提高自身能力，强化自身，也对今后的工作有一个明确的规划，归于这半年的客服工作我也总结一下。

　　在工作当中我一直都在思考着怎么去做好分内的工作，搞好本职工作，为自己各方面打好足够的基础，这些我都是非常有信心的，在过去一段时间以来的工作当中，我坚持搞好工作，对每天的工作也是非常的上心，在这方面从来不会有丝毫的马虎，我一直都在认真提高工作能力过去半年来的工作当中，也是在认真坚持好这些，我对自己各个方面都是非常有信心的，现在包括以后我都会去坚持做好分内的事情，作为一名客服工作者这些是我应该去认真完成好的，对于自己各方面应该认真一点才是，这给了我很多的压力，在工作方面我坚持去做好分内的事情，我们物业平时的工作不是很忙，但是我们都是非常用心的在解决每一位业主的问题，搞好小区各个方面的工作。

　　这半年来我也坚持做好了很多事情，我认为这是对工作的一种负责，端正好心态这一点非常的关键，我现在也在不断的积累工作经验，只有对自己认真一点才能够搞好自己的各方面的成绩，现在我也是意识到了这一点，半年来我不断的去调整自己的心态，在工作当中也是坚持做好了很多事情，我相信以后我也是可以继续做好的，在工作当中不断的提高自己各个方面的能力，半年来接听电话xxx次，为小区各个业主们解答问题，及时和我们物业相关部门沟通，有问题第一时间解决，这份工作到现在一直让我感觉非常的好，我也是非常喜欢这样的状态，在接下来的工作中一定会进一步的调整好工作状态。

　　这段时间的工作当中我也是有做的不好的地方，我认为在工作当中的缺点一定不能忽视，一定要去纠正好，不能出现什么问题，工作是严瑾的，不管是在什么阶段都应该认真去做好，这一点是一定的，我也会认真的去思考自己不足之处，以后一定会好好做好客服工作。

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