# 物业客服管家工作总结

来源：网络 作者：琴心剑胆 更新时间：2024-09-14

*物业客服管家工作总结（5篇）交叉销售：客服代表可以借助销售机会给客户介绍其他公司产品或服务，以促进销售和增加收入。下面是小编帮大家收集整理的物业工作总结，希望大家喜欢。物业客服管家工作总结（精选篇1）20\_\_年的工作已经结束了，在全体员工不...*

物业客服管家工作总结（5篇）

交叉销售：客服代表可以借助销售机会给客户介绍其他公司产品或服务，以促进销售和增加收入。下面是小编帮大家收集整理的物业工作总结，希望大家喜欢。

**物业客服管家工作总结（精选篇1）**

20\_\_年的工作已经结束了，在全体员工不懈努力与坚持下，基本完成了本年度的工作任务。具体分以下几方面

1、提升服务品质。首先我们认为公司的服务品质要上台阶单靠我们服务办的跟踪检查是远远不够的，所以在年初我们就制定了楼层兼职值班经理，由个楼层主任级人员担任，和我们共同配合，对各楼层的员工日常行为规范进行检查，从而在卖场检查方面力量得到加强。在本年，服务办带领各商品部开展班组建设。以商品部各区域为单位，具体在顾客投诉，领班交接班、导购日常考核方面进行建设，实行卖场互查、部门自查，每周由服务办带队进行二至三次联合查场并根据结果下发查场整改通知单(参加人员由服务办人员、部门领班、主任、楼层值班经理)，现场管理逐级负责、分级管理(服务办公司级→各商品部部门级→班长级→店长—员工)，加大力度。部门干部负责本部门的现场管理，有问题时可以及时处理，从员工接受和配合方面更有利于管理效果。建立店长培训制，进行销售跟进。服务办对全员的服务质量跟踪卡进行了更换，并建立了全员服务管理档案，对全年违纪的员工累计超过x次，我们将暂停员工的上岗资格，进行培训并重新办理入职手续，使全体员工树立危机意识，全面提升服务品质，从而营造服务环境，截止目前为止累计更换下发服务质量跟踪卡\_\_余张，在店庆前我们还在员工中推出了我微笑、我引领的服务口号，并组织制作员工微笑服务牌并全员下发，全员佩戴，通过这样的方式使全体员工都微笑面对每一位顾客，为顾客留住\_\_的微笑。八月份为了更进一步的提升服务品质，树立员工服务意识，还推出服务明星候选人共\_\_人，起到了以点带面的作用。

2、顾客投诉接待与处理。在本年度我们多次利用部门例会或沟通会、专题培训等形式对楼层管理人员进行公司退换货规定、投诉处理技巧及精品案例分析培训，重点以规范自身接待形式、规范服务为主要工作目标，做到投诉规范化、接待礼仪规范化、接待程序规范化、处理结果落实规范化、楼层接待及记录规范化，(服务办定期检查，对不规范的管理人员进行处罚)，在今年x月份公司安排我对一线领班的\'投诉技巧进行培训，我精心准备后，带出了顾客投诉处理艺术，并得到基层管理的好评，通过本次培训提高楼层基层管理人员处理投诉能力。20\_\_年服务办全体共接待各类投诉\_\_起完结率(质量类：x例，服务类：x例，综合类：x例，突发事件：x例)在突发事件处理方面，我们与保险公司又续签了投保协议第三方责任险(保费共\_\_元，三店同保)，只要是在我公司发生的突发事件，均属于保险范围，从而为公司减低了损失。

3、人员管理检查范围全面化、制度化。将二线和一线员工管理纳入同步轨道，进行日常监督和管理。依公司相关规章制度，一视同仁，严格落实，做到公平公正，不厚此薄彼，达到监督检查透明化，管理标准化，杜绝执行标准不一的问题，我们还制定了整改通知单，对发现的问题及时进行整改，从而使部分工作得到很大提升，而且我们还加大力度对干部在岗进行检查，从以前的每天两次增加到四至六次，使各部门管理人员有了自律意识。在迎宾方面我们要求各楼层管理人员在每天员工进店前，就要站在员工通道迎接员工进店，通过这种方式，管理人员的亲和力得到加强，使各级管理人员与员工之间距离更加接近。

4、卖场五大管，严格查场制度，对楼层提出查场重点。在每日的查场中服务办值班经理做到“三勤”手勤、腿勤、嘴勤。对发现的问题及时与部门反馈沟通，并下发整改通知单，提出整改期限，并检查跟踪，使发现的各类问题能得到及时解决(但也有部分问题得不到落实，主要以硬件问题为主，我们通过查场通报进行跟进)，杜绝一面讲，一面不落实的工作被动局面。在20\_\_年服务办对卖场进行检查，共计发现处理各类员工违纪\_\_人次，公司平均违纪率%。其中大部分员工都是给予批评教育为主，只有少部分经常违纪的员工给予经济处罚，从而也体现了公司人性化管理，降低了以罚代管的被动局面。

5、值班经理业务技能及专业化水平的提升。我们根据值班经理业务上存在的不足制定了系统的培训计划，定期进行商品知识及专业知识的培训，培训师由我部值班经理自行担任，用我们的弱项通过培训来补我们自己的弱项，比如我们部门有些同志不知道如何开展工作，那我就安排他们来讲“在工作时间如何有效的开展工作”，从而进一步提升了值班经理业务技能及处理顾客投诉水平，进一步完善自我监督、自我管理机制，度服务办内部共计各类培训近\_\_余次。

6、白银店工作。在具体工作中服务办按照公司统一安排配合，从人员招聘，培训等方面进行，商业服务法规的课程由我主讲，累计x余课时，按时完成培训任务。其次我们还对服务台人员进行培训，转变服务观念。顾客需要的，就是我们要做的。时刻以顾客的满意度来处理问题，为顾客提供“尽如您意”的服务。对白银店服务办值班经理我们也是严格要求，要求他们必须按照总店的管理水平去管理，虽然现在分店的管理和总店还有差距，但我们有信心把分店的管理抓上去。

7、积极配合公司完成各项工作

从参与者、执行者、策划者到组织者在公司各项大型活动中，处处都有服务办值班经理的身影，对公司提出的各项工作都能及时、全面、保质保量的完成，并取得了一定成效，受到公司领导和人力资源部领导的认可与肯定。总结20\_\_年服务办工作，虽然取得了一定的成绩，也受到领导认可，但是我们的工作提升还是进展较慢，人员的业务素质与值班经理的标准还存在一定的距离，而且部门多数为新进员工，专业素质还相对较低，在处理顾客投诉等方面经验还相对欠缺，在服务品质方面跟发达城市的大型购物中心还存在一定的距离，所有在20\_\_年20\_\_年我会努力提升我部人员素质，提升工作效率，在兰州率先提倡并实施“特色化服务”，大打特打服务牌，使顾客不但可以享受到\_\_的品牌文化，更能享受到\_\_的服务文化。

**物业客服管家工作总结（精选篇2）**

时间飞逝如彩虹，一转眼便不见。来到客服这个岗位上也已经有了一段时间了，这一段时间的学习和积累给我自己也带来了莫大的改变。回想起这一段时间的点滴，忽的也有了很多的感慨。在此我也想好好的为过去的工作进行一番整理，一次总结。希望今后的工作可以在这个基础上，持续前行，继续突破。

一、个人态度的转变

我来到物业并不是很久，所以现在的我看起来还是稍微有些青涩。但是这几个月的学习和成长也给我带来了很多的提升，不管是对于我个人还是对于这份工作，都是有一些进步的\'。而首先体现在的就是我个人的一份态度上。一开始进来的时候首先以学习为主，现在我慢慢的开始以创新为主了。创新沟通技巧，创新工作方式，这都是我每天会去尝试的一部分，而这也代表着我们这一段时间的成长，走过了那一段打基础的日子，现在就是努力成长的日子了。不管是我对工作的态度，还是平时生活中的状态，都有了很大的提升，也给自己带来了很多惊喜和成果。

二、工作能力的提升

随着自己慢慢对工作的深入，很多方面我都能够掌握的很好了。所以自己在这份工作上也越来越自由，更加的轻松了一些。这一切都是源于自己对工作技巧的把控，也是自己在这一路上坚持奋斗的结果。能力提升了之后，肩上的责任也就更加重一点了，所以未来也是值得期待和憧憬的。很感谢这段时间里大家对我的帮助和指导，是你们一路支持着我，让我慢慢的变得成熟，真正的踏入了这份工作。未来我会继续保持，努力提升自己的各项能力！

三、未来的计划打算

每一个未来，都没有一个确定的结果。就像每一个明天，都有可能和我们计划和想象的不一样。但这并没有让人可恐惧的地方，这更是给了我们更多的期待，所以对于未来，我想首先我会保持一个更好的状态，每天调配好工作和时间，继续对各个方面创新。在保证做好一份客服工作的基础上，努力完善自己其他的方面。在工作之中努力提升自己的各项技巧和能力，拓展自己的交际圈，做好物业工作，把这份事业做到最好，就是我接下来最大的目标，我会保持这一个方向，不断往前走，不断往前挖掘，逐步突破自己，实现自己的最大化价值。

**物业客服管家工作总结（精选篇3）**

伴随着20\_\_年度总结工作的开展，本年度的各项工作到此告一段落。在本年度的工作中，物业客服部在公司领导的关心、指导下，客户服务工作本着：\"专业、务实、高效\"的服务理念，为业主创造\"酒店式物业管理服务\"的宗旨，各项物业管理服务取得了阶段性的工作成效。为客户提供了专业、满意的咨询服务，为销售工作提供良好的服务支持，高标准的完成了楼宇销售时期的物业服务保障工作。针对本年度的实际工作情况，为保障20\_\_年度小区收楼工作及客户服务工作的顺利开展，对20\_\_年度的工作思路及存在不足做出总结分析。

一、20\_\_年度的主要工作

回顾20\_\_年度主要完成以下几项工作：

1、做好5月份黄金周期间销售中心对外展示的前期筹备工作。

2、对物业现场清洁存在的问题提出整改措施。

3、风情游泳池及人工湖的水质处理工作。

4、6月份开始接管销售中心样板房的交接工作及日常运行管理工作。

5、楼宇开盘销售时期样板房的接待管理、维护、存在问题跟进整改工作。

6、季节性台风登陆时样板房的维护、管理、及接待工作。

7、参与楼宇销售时期业主座谈会工作，对业主提出的物业问题进行解答及沟通。

8、对业主访谈工作中客户提出的物业管理问题进行解释，根据小区管理的实际情况编制统一的解说词。

9、销售中心及z岛清洁服务标准的督导。

10、销售宣传活动的协助配合工作。

11、销售中心及z岛的物业移交工作的对接、组织。

12、\"部落群销售模式\"服务项目的市场调查工作及物业服务项目的讲解培训。

13、小区交楼工作前期的资料编制及物料筹备。

14、为开展客户回访而进行的业主资料对接的前期准备工作等。

本部门根据不同时期的工作任务，结合小区的实际情况和市场行情，对小区涉及的物业管理工作的项目积极的协助、配合。在物业礼宾部的调整时期，配合礼宾部执勤、协助做好礼宾员的思想教育工作，取得了较好的稳定效果。

二、主要工作内容及具体做法

在前期物业管理工作中，由于人员及物料配备相对缺乏，现场实际操作工作较多。根据前期管理工作的特点，主要是以配合相关的服务部门，做好现场的接待、销售活动。同时根据物业的使用、管理情况，针对性的提出整改处理意见，并跟进落实情况。为后期的物业管理、客户服务工作打好铺垫。

针对本年度的物业管理服务的实际情况有以下几点做法：

1、根据现场工作实际情况，把握物业不同时段的服务需求

本年度5月份，根据销售工作的推进情况。销售中心物业及小区的园林景观向客户开放，园林景观的亮点\"人工湖\"及\"风情游泳池\"，正式接待客人参观。为保证水质清澈，物业部根据实际情况，展开了水质管理工作。同时对客户提出的物业管理方面的问题，针对性的做出解释。做法如下：

（1）物业主管领导负责，协调相应的资源，尽的能力高标准的完成客户的服务需求。

（2）体现真诚的服务态度。在水质管理初期，现场操作员工缺乏的情况下，物业总监亲力亲为，在人工湖的投药和泳池的吸尘工作中，自己动手圆满的完成工作任务，得到业主和员工的一致好评。

（3）根据水质的情况，请教水质专家，确定处理方案。

（4）提供专业的物业解释，为业主规避物业管理纠纷。在业主访谈会的过程中，记录汇总了客户较为关心的物业管理问题，并上报了业主关心问题的统一解说词，印发成册，避免销售人员重复解释而出现的偏差。

2、根据物业现场的实际情况，提出清洁整改方案

由于销售中心现场初期的清洁工作存在较多的问题，造成业主的投诉。为确保清洁工作按标准执行，落实高标准的清洁现场服务：

（1）根据现场情况，制定清洁工作制度及清洁管理周期。

（2）对人工湖及销售中心现场的清洁不合格项目，发出整改通知单。

（3）根据业主的要求，制定切合现场实际的清洁服务标准，并督促落实。

3、完成销售中心样板房的标准化移交，编制修订了样板房的管理规定

销售中心样板房参观接待前期，未进行物业移交，且存在较多的物业使用问题和工程遗留问题，整体的参观质量不高。为确保较高的参观质量：

（1）根据销售中心样板房的具体情况，制定合理适用的样板房管理制度。

（2）对样板房管理员进行样板房管理相关操作知识的培训。

（3）根据样板房的建筑设计、施工质量、使用功能等方面因素，提出样板房的整改意见。

（4）跟进样板房在使用的过程中存在的管理服务漏洞，及时的进行沟通协调，确保问题的处理、落实。

（5）样板房的移交工作前期，项目部对移交细则落实不到位，缺乏标准的移交资料，我部协助处理并制定了标准的移交样板。

4、季节性台风登陆时样板房的维护、管理、及接待工作

在z的夏季7—9月份期间，较多的发生台风的\'现象，类似与台风\"黑格比\"登陆z的现象，对较多的地区形成危害。在此期间为保障样板房的正常参观和接待工作，物业部根据实际情况安排值班和守护：

（1）物业领导高度重视，提前关注、做好预防工作。

（2）高度的工作责任心，在深夜台风到来的时候，与礼宾员一起用沙袋对样板房的四周进行封闭和堵挡，防止雨水进入样板房。

（3）对台风过后板房的清洁接待工作进行协调和督促。确保及早开放。

（4）对台风造成样板房的损坏，及时跟进处理。

5、配合服务部做好销售宣传活动工作

（1）积极配合销售宣传工作，协调各部门在活动中的工作角色，并制定了\"z开盘工作物业配合服务方案\"，取得了良好的作用。

（2）主动参与维护活动现场，巡查现场的安全、服务工作。

（3）对物业的活动现场的流程安排提出建议。

6、组织物业接管验收工作提出验收意见

（1）根据销售中心及z岛的实际情况确定了接管验收方案。

（2）对接管验收方案进行培训，并提出物业接管问题备忘录。

（3）积极召开接管验收协调会议，督促接管工作的完成。

7、\"部落群销售模式\"服务项目的市场调查，及服务项目的讲解培训

根据\"部落群销售模式\"的工作计划，对已确定的服务项目进行当地市场的调查工作，确定了服务项目的可行性及质量标准。

（1）对z服务市场30多家的服务单位进行了市场调查，完成24家的服务单位洽谈工作，确定了16家服务单位。

（2）提出市场调查，服务项目的可行性报告。

（3）根据前期讲解员的基本素质制定培训方案，并实施基础素质培训。

8、收楼资料的前期准备工作

根据收楼工作时间的统筹安排，针对收楼前期的使用资料进行整理和审定。

（1）收楼使用表格的拟定，确定收楼使用的表格。

（2）收楼使用的《业主高尚生活指南》编制、修订、校审。

（3）各种日常表格的汇总归类，客户服务中心各种日常工作流程的校审。

（4）准备业主资料的复印整理，为收楼前期的客户回访工作做好准备。

三、存在的不足

1、对客的沟通工作由于本年度人员配备较晚，物业服务工作明显处于较为被动的局面。专业细致的酒店式物业服务无法得到体现。

2、销售中心、z岛及周边园林的物业移交工作，我方跟催督促甲方整改力度不够，移交周期教长。

3、对外委清洁公司的工作标准及监督力度不够，现场特洁标准不高，甲方意见较大。

四、结束语

在20\_\_年度的工作中，根据物业前期管理的实际情况，物业部认真的履行了：\"服务业主，帮助合作方实现的市场价值\"的服务理念，提出了《z近期物业服务工作的建议》等工作方案。在日常工作中发挥了岗位带头模范作用，倾尽全力为客户服务工作及前期收楼工作打好铺垫工作。相信在20\_\_年度会在客户服务工作上更上一个台阶，取得收楼工作的圆满完成。

**物业客服管家工作总结（精选篇4）**

辗转了一年，尽管时间慢慢流逝，但我却始终坚守在自己的客服岗位上。作为一名\_\_物业的客服人员，在20\_\_年这一年的工作上，我以认真、真诚、勤勉、细心的工作态度，认真的完成了自己一年来的工作任务。在工作中，我会负责的处理好每一个来电或来访业主的问题，并尽自己所能，向业主展现我们\_\_物业人的专业服务！让业主满意，放心！

回顾这一年的工作，我们也面临着许多的困难和危机。因为年初的许多问题，导致没能及时的处理业主的问题，甚至造成了物业问题大量的堆砌。不仅给业主带来了不便，也让我们的工作开展困难。但好在，业主们都非常善解人意，在了解了情况后表示能理解我们的难处。这也许就是我们在平时的努力中所累积的信任吧！但为了不辜负这份信任，我们也很尽可能快的进行了工作，并为业主们排忧解难。如今，这是我对这一年来自身工作的总结报告：

一、做好服务，接待有礼

在接待和接听的工作中，我能严格的按照工作的要求去执行工作。不仅在业主到来的时候能热情的招待，也能在接听业主来电的时候保持优良的仪态，认真听取业主问题，并第一时间处理解决。

作为一名客服，我能在工作中非常深刻的感受到仪态的重要性，就像我们经理说的：“坐端正了打电话和歪七扭八的坐着打电话，做出的效果是完全不同的！就算你听不出来，对面的业主也听的非常清楚！”为此，在工作方面，无论周围有没有业主，有没有其他同事，我在工作中都会保持最良好的仪态，这不仅仅是一种行为上的坚持，更是一种做好这份工作的信念！

二、认真解决问题，关心后续情况

每次业主给我们打电话，很多是因为出了问题。毕竟也不会有人闲的去找客服聊天嘛。而在每次听取了业主的问题时，我都会一边记录，一边尝试给业主提出意见。在安抚好业主的`情绪之后，也会及时的将问题反馈给维修师傅，让他们能尽快解决业主的麻烦。

此外，在后续收到了问题解决的信息之后，我也会在隔一小段时间后打电话资讯业主现在的情况，确保维修正常，并没有后续问题。保证业主能感受到我们全方位的关心和服务。

三、自我反思，认真改进

此外，在这次的总结中，我也记起了自己在工作中的不足！当时，因该是因为工作非常的忙碌，柜台这边也拥挤着很多业主要处理问题。但因为我的疏忽，没能注意到一直在等待的一位业主，甚至不小心跳过了她去处理其他的事情，结果让业主等待了很久，还因此生气。对此，我感到很惭愧。但在今后的工作中，我一定会更加仔细，更加小心，再不会让这样的错误发生！

20\_\_年已经过去了，尽管辛苦，但我们也都取得了与之相当的回报。在今后的一年里我会更加努力为\_\_物业的业主们服务，发扬我们\_\_物业的服务形象！为\_\_物业的发展贡献力量！

**物业客服管家工作总结（精选篇5）**

一路走来，遍历了20\_\_年的景色，如今的我们即将走进全新的20\_\_年里。

在上一年的工作里，我们\_\_物业在工作中严格的加强了要求和规范，为\_\_、\_\_等小区的业主们提供了积极的物业服务和的帮助。给业主们留下了非常不错的印象，得到了业主们的信任回顾这一年，作为\_\_物业公司的一名客服人员。我专注在\_\_物业的前台岗位，为业主提供接待和良好的物业申请，在今年的工作中充分的发挥了自己的作用。在今年的工作上，我严格的遵守工作纪律，认真听从领导安排和培训。在自身的岗位上积极的服务业主，仔细的完成自己的工作。现对我这一年来的工作收获做如下总结：

一、加强服务思想和工作态度

作为一名客服，我们是公司接触业主的一线岗位。为此，我们在工作中并不是单纯的作为的客服在于业主沟通交流，更是作为\_\_物业的代表，作为公司的形象站在这个位置上。为此，我也深深的感受到了这个岗位的重要性。

为了能在工作中更好的给业主带来感受，我在今年的工作中着重加强了自身的思想锻炼。巩固自己的服务思想，让自己能更加用心、贴心的在工作中考虑业主的问题，并为业主提出的解决方案或是解决问题。

此外，我还一改过去过去自己在工作中有些散漫的态度，开始严格仔细的正视起工作的责任。并还通过在培训和书籍上的了解，加强了自身的服务礼仪，让工作变得更简单。

二、严格的遵守工作要求，完善服务的不足

在工作方面，我能做到严格的遵守公司规定，做好接待工作的同时，绝不违反公司的纪律，不轻易向客户许诺自身责任外的事等等。我也知道，自身作为公司和业主的沟通桥梁，如果在我的工作中出现了什么问题，业主也会受到影响！为此，在每次物业工作完成之后，我也会及时的打电话给业主确认情况，确保工作能顺利的完成，且的没有什么遗留问题。

这样严格仔细的态度，给我避免了很多的问题。也让我们的工作得到了更多业主的认可，增加了业主对物业的认可。

三、自我的不足

反思一年，自己最大的问题在于不能牢记自己自身的问题。在工作中我也犯下过许多的大大小小的问题和马虎，但如果不能牢记和改进错误，就还会继续犯下错误！对此，我感到很惭愧。

但在未来的一年里，我会更加严格的要求自己，让自己能在工作方面取得更大的收获！

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