# 物业客服服务心得体会 物业客服心得体会300字(5篇)

来源：网络 作者：醉人清风 更新时间：2024-07-28

*在平日里，心中难免会有一些新的想法，往往会写一篇心得体会，从而不断地丰富我们的思想。心得体会对于我们是非常有帮助的，可是应该怎么写心得体会呢？下面是小编帮大家整理的优秀心得体会范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。物业客服服务心...*

在平日里，心中难免会有一些新的想法，往往会写一篇心得体会，从而不断地丰富我们的思想。心得体会对于我们是非常有帮助的，可是应该怎么写心得体会呢？下面是小编帮大家整理的优秀心得体会范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

**物业客服服务心得体会 物业客服心得体会300字篇一**

来这里的前期因为不能很好的理解前台工作，以至于在工作做总是犯错，总是有很多问题;有问题不是错，错的是自己不会分析问题!时间在一天天过去，从开始的不知道做什么到现在的主动去做事，以及给别人找事做，这是我自己的进步，也是我人生路上的进步吧!来这里对我来说是对了，人生面临很多选择，如何做一个正确的选择，其实你只需要明白自己此番是为了得到什么，==给了锻炼自己口才的机会以及让我明白如何很好的和别人沟通。

在这里工作期间我知道了收房需要办理哪些手续，在收房过程中需要注意些什么，这都是一种学习!前台接待员其实是很锻炼人的，对我这个比较粗心大意的人来说真的是得到了很好锻炼，虽然前台的表格归档还存在着很多问题，可是跟之前的我相比已经有了很大进步，我要追求更好，做出更好的结果，这也是公司所需要我们所有员工做到的!

我们主管总是跟我们说，我们上班并不是说我们要得到多少钱，而是要在工作中找到归宿感找到荣誉感!

来这里的两个星期开始主管要求我们开始催物业费，一次偶然的机会认识了一位二栋的业主，他一直在问我关于办理房产证的事，在工作中我时刻记着我现在的每一次行动都是在为我以后的工作做准备，虽然当初我对办理房产证也不是很清楚，可是我还是不厌其烦的帮他问了很多地方，尽量让她更多地了解办房产证的知识!后来她来我们这里一下子交了三年的物业费，尽管只有5000多元，而且交物业费是天经地义的，可是我依然觉得这是对我工作的一种肯定，在这里我们找到了荣誉感!

以上是我在\_\_这段时间所学习到的，出来工作不能只为了学习，还需要为公司创造价值，虽然本人与2024年\_月\_\_日来到\_\_服务中心，为进一步提高自身素质和业务水平，本人自愿承诺以下几点：

1. 按公司要求穿工作服，工作服整洁，上班佩戴工作牌。

2. 接听业主来电时，铃声3声以内，拿起电话，清晰报道：“您好，这里是\_\_物业，请问您有什么事吗?”认真倾听对方的电话事由，如有事相告或相求时，逐条记录下来，并尽量详细答复，通话完毕时，语气平和的跟业主说：“谢谢，再见!”

3. 拨打业主电话时，当电话接听后，主动向对方致以问候，“您好，这里是\_\_物业”，使用敬语，确认其房号、通话人姓名后，将要做的事交待清楚，通话完毕时说：“谢谢，再见”。

4. 当业主到服务中心求助或投诉，进门口时，主动起立，以微笑来迎接业主，问好：“您好，请问您有什么事情吗?”认真、耐心地聆听业主所提及的问题，并对其做到完整登记，无遗漏，及时协调处理，确保回访率100%，业主告辞时，主动起身，并说：您慢走，欢迎再来!”

如果不能按照以上说的所做到自愿做以下惩罚罚款100元，并且打扫一整栋楼道卫生，利用下班时间!

物业客服服务心得体会精选篇4[\_TAG\_h3]物业客服服务心得体会 物业客服心得体会300字篇二

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。回顾这半年来的工作，有得有失。现将半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20\_\_”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。20\_\_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20\_\_年\_月开始交房以来，园区整体一期工程已完工\_\_栋，共\_\_户住宅，共\_\_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\_户，工程抵\_户，施工单位办公借用\_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\_\_\_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\_\_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\_\_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\_\_%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20\_\_—20\_\_年\_\_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)，\_\_已到期\_\_户，现已催缴收取\_\_户，\_\_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”。

20\_\_年是我不断探索，也是自我追寻的半年，在未来20\_\_年全新的半年里，我要努力改正过去半年工作中的缺点，不断提升、加强以下几方面：

1.继续加强学习物业管理的基本条例，了解掌握相关法律法规。

2.加强文案、表格数据等基本工作技能，熟悉了解相关物业管理案例解析。

3.进一步改善自我性格，提高工作耐心度，更加注重细节，加强工作责任心和培养工作积极性。

4.多与领导、同事沟通学习，取长补短，提升能力，跟上公司前进步伐。

不去想是否能够成功，既然选择了远方便只顾风雨兼程。不管身后会不会袭来寒风冷雨，既然目标是地平线留给世界的只能是背影。启程，才会到达理想和目的地，拼搏，才会获得辉煌的成功，播种，才会有收获。追求，才会品味堂堂正正的人生。振奋自我，在公司领导的带领下，披荆斩棘在新的半年里创造更辉煌的成绩。

物业客服服务心得体会精选篇2[\_TAG\_h3]物业客服服务心得体会 物业客服心得体会300字篇三

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。

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。

物业客服服务心得体会精选篇3[\_TAG\_h3]物业客服服务心得体会 物业客服心得体会300字篇四

回顾当初在商会应聘物业管理公司客服岗位的事就像刚发生一样，不过如今的我已从懵懂的新人转变成了肩负工作职责的客服员工，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。

一、一年来的主要工作内容

1、客户收铺、装修等手续和证件的办理以及商户资料、档案、钥匙的归档，小部分属于商舵，另外还有一些属于私人业主。

2、熟悉各方面信息，包括业主、装修单位、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，目前贵德公司与商舵及毛织办的单发函，整顿通道乱摆乱放通知单，温馨提示﹑物品放行条﹑小型工程单﹑大型装修资料、维修单等等怎么运用都要熟悉。

二、成长和收获

1、工作中的磨砺塑造了我的性格，提升了自身的心理素质。对于我刚接触物业管理经验不丰富的人而言，工作中难免会遇到各种各样的阻碍和困难，在各位领导和同事们的帮助下，我遇到困难时勇于面对，敢于挑战，性格也进一步沉淀下来。我觉得在客户面前要保持好的精神面貌和工作状态，作为一名客服员要把职业精神和微笑服务放在第一。

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，都要以工作为重，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。尽量保持着微笑服务，在与少数难缠的客户沟通时也逐步变得无所畏惧，在接待礼仪、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。在毛织贸易中心这里我深刻体会到细节疏忽不得，马虎不得。不论是批阅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，当我把每一项工作都认真努力的完成时，换来的也是对我的支持与肯定。记得毛织交易会期间，为了把工作做好，我们客服部﹑工程部﹑保安部都在这四五天加班，把自己的分内事做好。虽然很累，但都是体现我们客服中心的团结精神。这体现大家对工作都充满了激情，至于接下来我要把整个毛织贸易中心一二三楼abcd区域的电脑地图做好来，我都会认真负责的去对待，尽我所能的把所有工作一项一项地做得更好。

三、2024年需要加强的工作

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，完善客服接待流程及礼仪。

2、加强文档的制作能力，拓展各项工作技能，如学习电脑一些新软件的操作，遇到客户的难题怎么去解答等等。

3、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。

4、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。

很高兴来到毛织贸易中心这个大家庭，物业管理公司的文化理念与工作氛围都不自觉地感染着我、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，我的目标就是在新一年工作中挑战自我、超越自我，取得更大的进步!

物业客服服务心得体会精选篇5[\_TAG\_h3]物业客服服务心得体会 物业客服心得体会300字篇五

2024年\_\_月\_\_日怀揣着新梦想、新起点，我来到崭新的环境，加入全新的公司开始自己崭新的希望，由原本熟练的销售内勤岗位转做客服专员，基于对物业的了解和熟知，加上原有工作的经验积累，到公司入职时第一时间便能快速地进入工作角色，认真尽责地做好公司领导下达的每一件事。作为客服专员，我每天所负责的工作内容包括以下几点：

1、主电话回访问卷调查。

2、业主生态园年卡办理。

3、业主每天生日电话问候鲜花贺卡派送。

4、客服中心不定时举办业主增值服务时活动电话邀约、活动人员名单整理工作(比如品牌行、烧烤之旅等)。

5、理公司微信公众号后台信息留言回复操作，随时支援协助其他部门人员工作。

如果你没做过一份工作，你就不会懂得这份工作的艰难和收获，毕竟没有切身实践就不会有真实的发言权。在还未转做客户专员时的我一度就认为这个职务肯定很清闲，看起来那么不起眼也没什么特别的贡献，如果不是为了能有更多时间去完成自己的终身事情，我可能并不会毅然果断的选择这份工作。但当我选择这份工作后，发现想要做好它依然需要花费我所有时间和精力。因为我想要做好每一件事情，哪怕微不足道，我只为自己的心。也庆幸选择了这个岗位，它让我又重新理解了一些道理，任何一种选择只要是自己想要的那就是值得的，然后只需要尽自己最大努力去做好它、去享受每一天带来的快乐;任何一份不起眼的工作，在一个公司组织内都会发挥着它无形的无穷尽的力量，好比一个螺丝钉一样，虽渺小却不可缺少。

两个月的客服工作让我切身体会到这份工作看似不起眼却蕴含意义，把公司的愿景好心情传播给客户，让客户信赖去感受公司的真挚、热情、责任。我的着重工作是业主电话回访调查及业主生日电话问候，在每一个业主回访电话中我都得到了许多有益有弊的信息，客户会把最真实的感受想法倾诉给我，而我会第一时间记录下他们的回馈。

当然每个公司都不是尽善尽美的，这其中也有一部分问题客户，会在电话里对我控诉许多这样那样的问题和麻烦，而我要做得就是耐心去倾听客户的抱怨以及站在物业的角度尽力给出合理的解释，安抚客户情绪。再把这些问题回馈到公司领导层，希望能对公司后续的改善发展起到一丁点作用。

尽管很认真的去做每件事，但还是会存在不足以及自身需要学习新的知识了解更多新的工作技能，以致于能够更好的为公司服务也为了让自己成为更好的人，也非常希望公司领导能给予我新的指示和指导。鉴于自己工作中接触到的事情，建议公司倡导各个部门在工作前一定要做到及时、有效的沟通了解合作，避免出现信息不对称。

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