# 最新物业客服自我鉴定及工作小结 物业客服自我鉴定(优质10篇)

来源：网络 作者：枫叶飘零 更新时间：2024-07-20

*人的记忆力会随着岁月的流逝而衰退，写作可以弥补记忆的不足，将曾经的人生经历和感悟记录下来，也便于保存一份美好的回忆。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的范文吗？以下是小编为大家收集的优秀范文，欢迎大家分享阅读。物业客服自我鉴定及工作小结篇一...*

人的记忆力会随着岁月的流逝而衰退，写作可以弥补记忆的不足，将曾经的人生经历和感悟记录下来，也便于保存一份美好的回忆。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的范文吗？以下是小编为大家收集的优秀范文，欢迎大家分享阅读。

**物业客服自我鉴定及工作小结篇一**

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，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，以下是今年的客服自我鉴定。

做好xxxx黄金周期间销售中心对外展示的前期筹备工作；对物业现场清洁存在的问题提出整改措施；xxxx游泳池及人工湖的水质处理工作；接管销售中心样板房的交接工作及日常运行管理工作；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；样板房的维护、管理、及接待工作；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；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；销售宣传活动的协助配合工作；小区交楼工作前期的资料编制及物料筹备；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。

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。

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；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”开盘工作物业配合服务方案”，取得了良好的作用；主动参与维护活动现场，巡查现场的安全、服务工作；对物业的活动现场的流程安排提出建议。

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。销售中心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。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。

在今年的工作中，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，帮助合作方实现最高的市场价值”的服务理念，提出了；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；相信在明年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。

**物业客服自我鉴定及工作小结篇二**

自20--年末以来，我进入朔黄铁路物业中心已经一年有余了，在这些日子里，我切身感受到了周围的领导和同事们那种勤奋务实、诚信求真的工作作风，这也让刚刚踏入这个企业的我，更加深刻地理解了什么是责任，什么是厚重，什么是荣辱，什么是理想。作为公司员工的我们，就是要以创先争优为理念，在工作中高效的解决问题，切实的取得成效。

大家都知道“创先争优”的内容是指创建先进基层党、团组织和争当优秀共产党员、优秀共青团员。“创先争优”里有两个关键字，一个是“先”，一个是“优”。在这里“先”是指先进的意思，“优”是指优秀的意思。我认为要在工作中创先争优，离不开“先”和“优”两个字。在这里，我想延伸一下这两个字的意义，谈谈争当一名优秀团员应该具备的“先”和“优”。第一层意思，“先”是指时间在前的，次序在前的，与“后”相对。党员、团员是模范，是标兵，处处起着模范带头作用，工作中应该处处为先，想的比别人远、做的比别人快。

首先是思想上的先，也就是想在前。我们常说未雨绸缪。做事情之前一定要做好准备，考虑好、计划好，提前想想做事过程中的具体细节，这样才能准备充分，不出差错。我们周围就有部分同事在工作中没有计划，想到那干到那，眉毛胡子一把抓，导致事倍功半，效率低下。这让我想起一个小故事。一家酒店，同时招进两名大学毕业生。过了半年，其中一位晋升为副经理，而另一位仍是原地踏步。后者认为公司待遇不平等，决定向总经理辞职。总经理面对着这位怒火冲天的员工，和颜悦色地说：“这样吧，如果你想证明你的能力，你现在到集市上去一下，看看今天早上有卖土豆的吗”立刻，这个员工就出发了。半个小时后，他回来了，说“市场上有卖的。”“那多钱一斤呢?”“呀，不清楚，没问。”他又飞奔而去。半小时后，又回来了，“2块一斤。”“除了土豆还有哪些菜呢?”“不知道。”。总经理把那位晋升为副经理的员工叫过来了，“你去市场帮我看看有没有卖土豆的!”随即，这个副经理就出发了。半小时后，副经理回来了。“市场上有三家卖土豆的，都是2块一斤，其中一家土豆品相要好点，酒店的土豆已经用完了，我想一定会买一些的，所以我已经把人带来了，并根据以往酒店的用量让他带了40斤土豆过来。”这时，总经理朝着那个不满的员工望去，他已经惭愧地低下了头。这个小故事，看似平常，可是富含了大道理。工作就像下棋，纵观全局，走一步想五步，尽可能把各种情况想周到，这样才能以“不变”应“万变”，把工作做的细致、圆满。

“先”的第二层意思，我认为“先”还具有“先进”的含义。“先进”和“保守”、“陈旧”相对立。我们常说要保持共产党员的先进性。那么优秀党员、优秀共青团员的“先进性”该如何体现呢?我想作为一名优秀团员，你的思想意识应该是先进的，是站在时代前沿的，是与时俱进的。自改革开放以来，社会经历了一次又一次的大变革，经济得到了前所未有的发展，政治意识形态发生了重大改变，如果我们不能很好的跟进时代的发展，我们不去学习不去适应，就会落伍。俗话说“火车跑的快，全靠车头带”，我们无法想象一头老牛能去拉动一列火车。我们团员只有不断地去努力学习新的知识，掌握新的技能，不断提高自身素质，才能真正具备“先进性”，才能在以后推动社会经济更快更好地发展。

我再讲讲这个“优”字。“优”字好理解，就是优秀的意思。我们争当优秀党员、优秀共青团员，什么是“优秀”?我认为包含两个方面的意思，一是你这个人是“优秀”的，是一个高素质的人;二是你在工作上是“优秀”的，是高质量的，要兢兢业业，力争上游。

力争上游是一种精神。任何人都有追求荣誉的天性，都希望最大限度地实现自我价值。而要把这种理想变成现实，靠的是什么——靠的就是在平凡岗位上只争朝夕，努力奋斗。歌德曾经说过：“你要欣赏自己的价值，就得给世界增加价值。”我的岗位，是在朔黄铁路绿色蔬菜基地负责成本核算工作。蔬菜基地坐落于距离肃宁县城二十余公里的郊外农村当中，在工作和生活中，由于位置偏僻，都有很多不便的地方，在得知这个情况之后，我的心里还是有些不平衡的。尤其最初刚刚到任的时候，蔬菜基地办公楼还未交工，每天需要驱车三十分钟从原肃宁一中到基地熟悉工作内容，更让我产生了巨大的心理落差。但就在这个时候，原肃宁一中宿舍的搬迁工作开始了。食堂拆掉了，厨师们就在露天冒着深秋的寒气用小煤气灶给大家做饭;供水管线拆掉了，几天下来大家就轮流回小区洗澡，然后立刻就骑着自行车赶回来值夜班;搬家工作进行到最后的时候，宿舍里的\'床基本都拆掉运走了，这时候大家就把棕垫直接铺在冰冷的水泥地上和衣而眠。看到这些同事们的表现之后，我的内心受到了很大的震动，这些兢兢业业、默默无闻地付出的员工队伍，正是我们的企业在激烈的市场竞争中占得先机，取得业绩，赢得荣誉的保障。身为当代青年的我们，既然选择了这份职业，不管工作内容多么枯燥繁琐，无论自己内心曾感到如何的孤寂烦闷，我们都应当满腔热情地去面对、去担当，当每个人都把公司当成一个家的时候，你会发现自己所做的一切都会显出不同寻常的意义。

力争上游更是一种境界。当我们将做到最好当作人生追求的一种境界时，我们就会在工作上少一些计较，多一些奉献，少一些抱怨，多一些责任，少一些懒惰，多一些上进心;享受工作给自己带来的快乐和充实感，有了这种境界，我们就会倍加珍惜自己的工作，并抱着知足、感恩、努力的态度，把工作做得尽善尽美，从而赢得别人的尊重，取得岗位上的竞争优势。

各位同事们，创先争优不只是随口说出的一句空话，也不是标榜自己的一个词语，它更应该是一种默默的奉献，一种高尚的理想，一种强劲的力量。创先争优，誓言无声，让我们从现在做起，践行这份誓言，闪亮你的青春。

**物业客服自我鉴定及工作小结篇三**

物业秩序主管转正个人工作鉴定时光荏苒，岁月如梭，从去年五月进入丽岛物业这个温馨的大家庭至今已将近一年。在这一年中，我在领导的关怀及同事的帮助下，努力学习公司文化及岗位职责，提高自身职业素养和管理能力，从一名秩序维护员做到实习主管，都让我感触颇深。

以下是我对这段时期的工作情况鉴定：

1.严于律己，身先士卒。作为一名秩序主管，更应该严格要求自己遵守公司的各项规章制度，事事都要以身作则，在工作中以自己的实际行动潜移默化的影响和带动全体队员。

2.重视大楼安防工作。写字楼人员出入主要集中在几个时间段，如早上08：00-09：00，中午11：00-12：00及下午17：00-18：30。这几个时间段更应该加强人员出入和来访人员管理，做到所有人员“凭证出入”。

3.加强秩序队员培训。秩序部队员流动性较大，人员更替频繁，培训更显重要，包括岗前培训，岗位职责培训，军事体能训练，公司bi礼仪培训等，需要结合各分中心实际情况开展。

4.关心队员日常生活，及时与队员沟通。队员工作中遇到困难或者对工作有情绪，主管应及时与队员沟通交流，解决队员困扰，让队员真正感受到“公司是我家”。

5.管理中还存在不足。由于从事管理方面工作时间不长，管理经验稍显不足，应加强这方面锻炼;培训方面，队员培训的力度和效率未达到理想标准，应学习相关培训知识。

**物业客服自我鉴定及工作小结篇四**

时光飞逝，xxx年即将成为历史，不知不觉中我已经来到xx集团xx年了，调到总公司物业也已经xxx。到刚入公司时我还只是一个什么都不懂的毛头小孩，在此期间公司领导和各位同事都给了我很大的帮忙，让我的岗位技能得到了提高，使我对这份工作得到了更深的了解，在此我把xxx年来所做的工作做出以下鉴定：

1、记录好每一天各员工的出勤状况;

2、记录好员工的存工、加班与未打卡的状况;

3、每月xx号把记录好的出勤、加班、存工、未打卡状况表报到集团办公室人事处;

1、物品入库前认真核对供货商的物品清单;

2、遵守公司规章制度，出、入库时严格填写出库单、入库单，并进行登记;

3、每月月初给管理部与物业部保洁员出保洁备品;

1、日常电话、接待来访工作;

2、接到业户报修的资料第一时间通知客服

3、领导临时安排的其他工作;

五、工作中的不足

内勤工作是一项综合协调、综合服务的工作。具有协调左右，联系内外的纽带作用。内勤位轻贵重，即要完成文书处理、事务管理、填写报表、起草文件等日常程序化的工作，又要完成领导临时交办的工作。虽然在工作中已经有了很大提高，但还是有许多不足之处，工作时常马虎、大意，不够认真仔细，以后我会熟悉和掌握公司的各种制度，不断提高、更新自己的知识结构。

结合两年的内勤工作经历，有进步也有不足，在以后的工作中要弥补不足，吸取教训。加以改善。努力使思想觉悟和工作效率全面进入一个新水平，发奋工作把工作做的更好，为公司的发展做出一份贡献。

**物业客服自我鉴定及工作小结篇五**

转眼来新福已两月有余，在这里工作的点点滴滴对我来说是历历在目。从开始的.什么都不懂到现在可以自己独自处理一些突发事件，对我来说真的不是一件易事！

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，新福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新福所有员工做到的！

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！

以上是我在新福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20xx年5月14日来到新福服务中心，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，这里是新福物业，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，这里是新福物业”，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！”

5。 做好钥匙的进出借用的登记，做好区域内资料的建立、更新、管理，做到登记完善、准确、无遗漏。

6。 能熟练办理入伙、装修等手续，并做好登记工作。

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！

**物业客服自我鉴定及工作小结篇六**

今天是我工作的第x天，在这x天里我的收获和感触都很多，工作以来，我努力适应工作环境和前台这个崭新的工作岗位，对于这个新环境新领导新同事，我带着我的好奇和紧张的心情，开始认真地学习我的工作范围以及工作内容，并开始履行起自己的工作职责。

在实践中学习，努力适应工作。这是我毕业之后的第一份工作，作为一个新人，刚加入公司时，我对公司的运作模式和工作流程都很生疏，多亏了同事的耐心指导和帮助，让我在较短的时间内熟悉了前台的工作内容还有公司各个部门的职能所在。

我相信在领导和同事的帮助下我将很快完成了从学生到职员的转变。都说前台是公司对外形象的窗口，短短的几天也让我对这句话有了新的认识和体会。前台的一言一行都代表着公司，接待公司来访的客人要以礼相迎，接听和转接电话要态度和蔼，点点滴滴都让我在工作中学习，在学习中进步，受益匪浅。

学习公司企业文化，提升自我。加入到xx物业这个大集体，才真正体会了“勤奋，专业，自信，活力，创新”这十个字的内涵，在这样好的工作氛围中，我也以这十个字为准则来要求自己，以积极乐观的工作态度投入到工作中，踏踏实实地做好本职工作，及时发现工作中的不足，及时地和部门沟通，争取把工作做好，做一个合格称职的员工。这也一直是今后工作努力的目标和方向。

转正自我鉴定 | 转正定级自我鉴定 | 员工转正自我鉴定 | 见习自我鉴定

转正自我鉴定 | 转正定级自我鉴定 | 员工转正自我鉴定 | 见习自我鉴定

**物业客服自我鉴定及工作小结篇七**

我叫xx，在xx工作，现任职务。一年来，在领导的关怀和同事的帮助下，通过自己的不懈努力，较好地完成了各项工作任务。现自我鉴定如下：

1、思想政治方面：思想积极进步，政治觉悟较高，始终保持党员的先进性和纯洁性，敢于同各种反动思想作斗争。解放思想，实事求是，与时俱进，能够辩证、理性地看待事物和问题，大事大非面前始终保持清醒的头脑。热爱祖国，热爱人民，坚持四项基本原则，坚决拥护中国共产党的领导，积极响应党的号召，对党的事业充满信心。

2、学习方面：坚持把学习作为自我完善和提高的重要途径，既积极参加所在单位和支部组织的各种学习，又广泛地开展自学。学习内容除政治理论知道和党的各项方针、政策外，还涉及历史、经济、科技、计算机以及各项业务知识。学习既讲究方式方法，又注重实际效果。

3、工作方面：服从安排，认真负责，踏实肯干，讲求实效。凡事积极主动，迎难而上，争当排头兵，不怕苦，不怕累。

4、生活方面：勤俭节约，爱护公物，讲究卫生，热爱劳动，严于律己，诚实守信，淡泊名利，助人为乐，尊敬领导，团结同事，谈吐得体，举止大方，注意保持形象。

但是本人也还存在一些缺点和不足，主要是学习不够深入，政治敏锐性不够强，工作方式方法欠妥，文字功底不够扎实，有待在今后的工作中进一步完善和提高。

**物业客服自我鉴定及工作小结篇八**

快毕业了。我怀着激动的心情开始了我短短的\'生涯。可能是自己将要离开父母的港湾独自面对社会去一展身手，也可能是自己将很快赚上人生的第一桶金而欣喜，凡此种种让我怀着复杂激动的心情进入了九方物业公司。在面临选择项目时，我没有选择相对轻松，简单的写字楼和工业园物业，而是选择了事情繁琐很可能常遭受业主白眼的住宅小区前期物业。事实证明我的选择是正确的。来到蓝盾小区后，我在办公室见到了前期物业中的各种文字资料和需要经过的手续，同时我一有时间就跟办公室的四个客服“跑”。虽然我的这一举动遭到我的同学的“非议”认为我捞过界。但我的行动也给我带来了丰盛的成果。在看房，验房中强化了我那岌岌可危的建筑工程方面的知识，重新认识到了房子中客卫，主卫渗水，漏水的原因，“空鼓”现象，砖混结构和框架在装修中的不同等等同时也在无形中提高了我和业主沟通交流的能力。虽然我在水平和质量上还比不上带我的客服陆哥，但我相信我以后不会比他差。

作为一名合格的客服，我认为要做到以下几点

1、熟悉房屋基本结构情况

2、良好的沟通交流能力，懂得察言观色

3、掌握一定的装饰装修知识和建筑工程关于房屋方面的知识

4、在维护公司利益基础上站在业主角度考虑问题。

我相信做到以下4点会是一名合格的客服。

我认为蓝盾小区中安防队伍还存在一定的问题。一部分安防存在年龄偏低，年龄偏低导致生活阅历不足和社会阅历的缺乏，不能够很顺利的和人沟通交流，不能够严格履行自己的职责对进出陌生人进行盘查，询问。

解决办法：1以师傅带徒弟的方式带出来

2、开展学习班，学习安防知识，明确责任

3、严格奖惩制度。

在小区物业管理中遇到叼蛮的，不讲道理的业主，尤其是自己自持懂得一点法律知识的，作为该栋号的客服，那么他处理，面对事情的态度就尤为重要了。自己要耐着性子充满笑容的和业主讲道理，沟通。让他们明白做为物业管理方是本着为业主负责的态度，为了整个小区的整洁美观安全来做事的，就算到最后事情没有处理妥当，我相信业主也不会归责于物业管理方的工作没做好。在这一点上，蓝盾物管处的四个客服都做的很好。

在一个整洁美观，人际关系和谐，投诉率低的高档住宅小区，肯定有一个强有力的团队在运作。一个好的团队大的可决定一个国家的荣衰，小的可决定一个小区管理部门的去留。一个强有力的团队在遇到突发事情时会及时作出反应，并妥善做好善后事宜，在遇到业主投诉时，会立刻查明业主投诉的原因并处理，把小区内的业主当成自己的兄弟，姐妹，急业主之所急，想业主之所想。让业主在一天工作劳累之后回到一个温馨和和谐没有顾虑的大家庭中。

在一个经济日益发展，但人与人之间的关系也随着钢筋水泥而变得淡泊，大有老死不相往来之势。作为物业管理方并不能单单只提供安防，保洁，维护设施的运行，收费，还应该肩负起建立富有人情味小区的责任。我相信小区富有人情味之后，全国各地物业管理公司收费难的问题会有很大改善，物业公司和业主的纠纷不会频频出现在电视上了，但要怎么去建立富有人情味的小区是摆在我们物业管理人眼前一个很重要的课题。

评语：热情，态度是书本上学不来的，但是在该同学身上很好的体现了，这是以后工作，学习中最难得，也是最难坚持的，我任飞翔同学有梦想就用你的热情点亮它，用态度抓住它。

**物业客服自我鉴定及工作小结篇九**

时光如梭，不知不觉中来到==贸易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。

下面是我这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，其中要分清一楼和二楼ad区及三楼 abcd 区都属于政府，一楼和二楼大部分属于陈贵德，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==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。

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==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==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。

在20\_\_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 ：

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。

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，我的最大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 !

**物业客服自我鉴定及工作小结篇十**

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。下面我就简单鉴定一下：

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\_\_\_的团队，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!

谢谢大家，我的工作鉴定完毕!

本文档由028GTXX.CN范文网提供，海量范文请访问 https://www.028gtxx.cn