# 2025年物业客服个人工作总结(汇总10篇)

来源：网络 作者：莲雾凝露 更新时间：2025-05-27

*总结是在一段时间内对学习和工作生活等表现加以总结和概括的一种书面材料，它可以促使我们思考，我想我们需要写一份总结了吧。相信许多人会觉得总结很难写？以下是小编为大家收集的总结范文，仅供参考，大家一起来看看吧。物业客服个人工作总结篇一暮雨朝云年...*

总结是在一段时间内对学习和工作生活等表现加以总结和概括的一种书面材料，它可以促使我们思考，我想我们需要写一份总结了吧。相信许多人会觉得总结很难写？以下是小编为大家收集的总结范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

**物业客服个人工作总结篇一**

暮雨朝云年暗换，长沟流月去无声，流光如白驹过隙，不觉间来到xx花园xx物业客服部已两年多了。20xx年对于xx物业客服部来说，可以说是继续发展争创优质服务的一年，我们客服在不断改进完善各项客服工作的同时，迎来了全新的力量加入我们客服的团队，打造坚实果敢的团队精神是我们客服不懈的追求。在这之中，客服部的客服工作得到了公司领导的关怀和大力支持，各项客服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，融入每一个客服客服工作人员平常的客服工作生活之中。新年将至，回顾这一年来的客服工作，有得有失。现将一年来的个人客服工作总结如下：

**物业客服个人工作总结篇二**

忙碌的20\_\_\_\_年即将过去。回首一年来的工作，感慨颇深。这一年来我在公司各级领导的关心和支持下、在服务中心全体人员的积极努力配合下、在发现、解决、总结中逐渐成熟，并且取得了一定的成绩。

自20\_\_\_\_年\_\_月推出“一对一管家式服务”来，在日常工作中无论遇到任何问题，都能作到各项工作不推诿，负责到底。不管是否属于本岗位的事宜都要跟踪落实，保证公司各项工作的连惯性，使工作在一个良性的状态下进行，大大提高了我们的工作效率和服务质量。根据记录统计，在“一对一管家式服务”落实的同时，还参加公司组织的各类培训。主要针对《客户大使服务规范》、《交房接待人员服务规范用语》、《仪态礼仪》、《谈吐礼仪》、《送客礼仪》、《接听礼仪》、〈举止行为〉、等进行培训。培训后还进行了现场模拟和日检查的形式进行考核，如“微笑、问候、规范”等。我们根据平时成绩到月底进行奖惩，使我的服务水平有了较大的提高，得到了业主的认可。

随着新《物业管理条例》的颁布和实施，以及其它相关法律、法规的日益健全，人们对物业公司的要求也越来越高。物业管理已不再满足于走在边缘的现状，而是朝着专业化、程序化和规范化的方向迈进。在对小区的日常管理中，我们严格控制、加强巡视，发现小区内违章的操作和装修，我们从管理服务角度出发，善意劝导，及时制止并给出合理化建议，并且同公司的相关部门进行沟通，制定了相应的整改措施，如私搭乱建佛堂、露台搭建阳光房等，一经发现我们马上发整改通知书，令其立即整改。

专业知识对于搞物业管理者来说很重要。实践中缺乏经验。市场环境逐步形成，步入正轨还需一段很长的时间。这些客观条件都决定了我们从业人员需不断地学习，学习该行业的法律法规及动态，对于搞好我们的工作是很有益处的。

客服是与业主打交道最直接最频繁的部门，员工的素质高低代表着企业的形象，所以公司一直不断地搞好员工培训、提高我们的整体服务水平，我们培训的主要内容有：

（一）搞好礼仪培训、规范仪容仪表

良好的形象给人以赏心悦悦目的感觉，物业管理首先是一个服务行业，接待业主来访，我们做到热情周到、微笑服务、态度和蔼、这样即使业主带着情绪来，我们的周到服务也会让其消减一些，以便我们帮助业主解决这方面问题。前台服务人员必须站立服务，无论是公司领导还是业主见面时都要说“你好”，这样，即提升了客服的形象，在一定程度也提升了整个物业公司的形象，更突出了物业公司的服务性质。

（二）搞好专业知识培训、提高专业技能

除了礼仪培训以外，专业知识的培训是主要的。公司还定期给员工做这方面的培训。主要是结合《\_\_\_\_市住宅区物业管理条例》、《\_\_\_\_工业园区住宅物业管理办法》、《住宅室内装饰装修管理办法》等法律、法规、学习相关法律知识，从法律上解决实际当中遇到的问题，清楚明白物业管理不是永远保修的，也不是交了物业管理费物业公司就什么都负责的，公司还拿一些经典案例，大家共同探讨、分析、学习，发生纠纷物业公司承担多大的责任等。都需要我们在工作中不断学习、不断积累经验。

20\_\_\_\_年将是崭新的一年，随着我们服务质量的不断提高，小区入住业主的增多，物业将会向着更高、更强的目标迈进，客服全体员工也将会一如既往的保持高涨的工作热情，以更饱满的精神去迎接新的一年，共同努力为我们万科物业公司逸庭服务中心谱写崭新辉煌的一页！20\_\_\_\_年我们的工作计划是：

1、针对20\_\_\_\_年满意度调查时业主反映的情况进行跟进处理，以便提高20\_\_\_\_年入住率。

2、继续规范各项工作流程，认真贯彻执行各岗位的岗位职责

3、推行《客户大使服务规范》、《交房接待人员服务规范用语》、《仪容仪表》、《谈吐礼仪》、《送客礼仪》、《接听礼仪》、《举止行为》，提高员工素质及服务水平。

4、全力配合各部门做好房屋交付工作。

5、全力做好装修巡查工作，合理安排相关人员巡视，做到及时发现及时处理。

**物业客服个人工作总结篇三**

时光如梭，不知不觉中来xx服务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。

回顾当初在招聘会上应聘公司客服岗位的事就像发生在一样；不过如今的我已从懵懂的学生转变成了肩负工作职责的绿城员工，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；其实不然，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：

3、函件、文件的制作、发送与归档，目前年度工作联系单发函150份，整改通知单115份；温馨提示55份；部门会议纪要23份，大件物品放行条1387余份。

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，但在各位领导和同事们的帮助下，尤其是在任主管的悉心教导下，让我遇到困难时勇于面对，敢于挑战，性格也进一步沉淀下来。

记得xx房屋交付的时候，因时间紧迫，人员较少，相关工作又较复杂；管家部全体人员连续加班一个多星期，力争在交房前把所以准备工作做充分做细致；尤其是在交付的前3日，大家每晚都加班至凌晨两三点。

交房的第一天我是负责客服中心的协助工作，当我拖着疲惫的身体参与交房工作时，已有一种睁着眼睛睡觉的感觉。但当我看到从重xx远道而来的xx在面对客户时从容甜美的笑容，娴熟的接待技巧时，内心竟荡起一波波涟漪；她也是加班加点的在工作，也会很累，为什么在客户面前却可以保持这么好的精神面貌和工作状态呢？通过公司领导对我们当天工作的总结，我才深刻体会到职业精神和微笑服务的真正含义。

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，都应已工作为，重客户为重，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。

在接下来第二天、第三天交付工作中，我由协助工作转换为正式接待工作，在加强了自身情绪的掌控的同时，尽量保持着微笑服务，顺利为好几位业主办理完成了交房手续。听到上级领导的鼓励，看着业主满意的笑容，我也无比欣慰。

2、工作生活中体会到了细节的重要性。

3、工作学习中拓展了我的才能。

当我把上级交付每一项工作都认真努力的完成时，换来的也是上级对我的支持与肯定。前两天刚制作完毕的圣诞、元旦园区内布置方案是我自己做的第一个方案，当方案通过主管的认可后，心中充满成功的喜悦与对工作的激情；至于接下来食堂宣传栏的布置还有园区标识系统和春节园区内的布置方案，我都会认真负责的去对待，尽我所能的把他们一项一项的做的更好。

4、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；

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。

**物业客服个人工作总结篇四**

忙碌的20xx年即将过去。回首一年来的工作，感慨颇深。这一年来我在各级领导的关心和支持下、在服务中心全体人员的积极努力配合下、在发现、解决、总结中逐渐成熟，并且取得了一定的成绩。

自20xx年x月推出“一对一管家式服务”来，在日常工作中无论遇到任何问题，都能作到各项工作不推诿，负责到底。不管是否属于本岗位的事宜都要跟踪落实，保证各项工作的连惯性，使工作在一个良性的状态下进行，大大提高了我们的工作效率和服务质量。根据记录统计，在“一对一管家式服务”落实的同时，还参加组织的各类培训。主要针对《客户大使服务规范》、《交房接待人员服务规范用语》、《仪态礼仪》、《谈吐礼仪》、《送客礼仪》、《接听礼仪》、〈举止行为〉、等进行培训。培训后还进行了现场模拟和日检查的形式进行考核，如“微笑、问候、规范”等。我们根据平时成绩到月底进行奖惩，使我的服务水平有了较大的提高，得到了业主的认可。

随着新《物业管理条例》的颁布和实施，以及其它相关法律、法规的日益健全，人们对物业的要求也越来越高。物业管理已不再满足于走在边缘的现状，而是朝着专业化、程序化和规范化的方向迈进。在对小区的日常管理中，我们严格控制、加强巡视，发现小区内违章的操作和装修，我们从管理服务角度出发，善意劝导，及时制止并给出合理化建议，并且同的相关部门进行沟通，制定了相应的整改措施，如私搭乱建佛堂、露台搭建阳光房等，一经发现我们马上发整改通知书，令其立即整改。

专业知识对于搞物业管理者来说很重要。实践中缺乏经验。市场环境逐步形成，步入正轨还需一段很长的时间。这些客观条件都决定了我们从业人员需不断地学习，学习该行业的法律法规及动态，对于搞好我们的工作是很有益处的。

客服是与业主打交道最直接最频繁的部门，员工的素质高低代表着企业的形象，所以一直不断地搞好员工培训、提高我们的整体服务水平，我们培训的主要内容有：

（一）搞好礼仪培训、规范仪容仪表

良好的形象给人以赏心悦悦目的感觉，物业管理首先是一个服务行业，接待业主来访，我们做到热情周到、微笑服务、态度和蔼、这样即使业主带着情绪来，我们的周到服务也会让其消减一些，以便我们帮助业主解决这方面问题。前台服务人员必须站立服务，无论是领导还是业主见面时都要说“你好”，这样，即提升了客服的形象，在一定程度也提升了整个物业的形象，更突出了物业的服务性质。

（二）搞好专业知识培训、提高专业技能

除了礼仪培训以外，专业知识的培训是主要的。还定期给员工做这方面的培训。主要是结合《苏州市住宅区物业管理条例》、《苏州工业园区住宅物业管理办法》、《住宅室内装饰装修管理办法》等法律、法规、学习相关法律知识，从法律上解决实际当中遇到的问题，清楚明白物业管理不是永远保修的，也不是交了物业管理费物业就什么都负责的，还拿一些经典案例，大家共同探讨、、学习，发生纠纷物业承担多大的责任等。都需要我们在工作中不断学习、不断积累经验。

20xx年将是崭新的一年，随着我们服务质量的不断提高，小区入住业主的增多，物业将会向着更高、更强的目标迈进，客服全体员工也将会一如既往的保持高涨的工作热情，以更饱满的精神去迎接新的一年，共同努力为我们万科物业逸庭服务中心谱写崭新辉煌的一页！

一、针对20xx年满意度调查时业主反映的情况进行跟进处理，以便提高20xx年入住率。

二、继续规范各项工作流程，认真贯彻执行各岗位的岗位职责。

三、推行《客户大使服务规范》、《交房接待人员服务规范用语》、《仪容仪表》、《谈吐礼仪》、《送客礼仪》、《接听礼仪》、《举止行为》，提高员工素质及服务水平。

四、全力配合各部门做好房屋交付工作。

五、全力做好装修巡查工作，合理安排相关人员巡视，做到及时发现及时处理。

**物业客服个人工作总结篇五**

时光如水、岁月如梭，一晃间一年已经过去了，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，我要对来到×公司做一份物业客服个人客服工作总结。如今的我已从懵懂的新人转变成了肩负客服工作职责的客服员工，对客服客服工作也越来越熟悉。这是短暂而又漫长的一年，短暂的是时间流逝飞快，漫长的是成为一名优秀的客服人员，道路还很漫长。

做一名合格、称职的客服人员，需具备相关专业知识，掌握一定的客服工作技巧，并要有高度的自觉性和客服工作责任心。当然，这一点我是在客服工作中经历了各种挑战与磨砺后，才深刻体会到。

1.拓展了才能。每当我把每一项客服工作都认真努力的完成时，都是对我的支持与肯定。毛织交易会期间，我们客服客服部在这四五天加班，把自己的分内事做好，体现我们客服客服中心的团结精神，体现大家对客服工作都充满了激情，这时的累也就不算什么了。

2.提升了自身的心理素质，磨砺了我的性格。对于刚接触物业管理、经验不丰富的人而言，客服工作中难免会遇到各种各样的阻碍和困难，但在领导和同事们的帮助下，勇于面对，敢于挑战，性格也进一步沉淀下来。职业精神就是当你在客服工作岗位时，无论多辛苦，都应把客服工作做到位，尽到自己的客服工作职责。微笑服务就是当你面对客户时，无论烦恼与否，高兴与否，都要以客服工作为重，始终保持微笑，因为你代表更是公司的形象。我觉得在客户面前要保持好的精神面貌和客服工作状态，作为一名客服员要把职业精神和微笑服务放在第一。

3.细节的重要性。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。不因细节因其小，而轻视、忽略。

1.首先就是熟悉各方面信息，包括装修单位、业主、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，完成后进行回访。

2.商户资料、档案、钥匙的归档及客户装修手续和证件的办理以。

3.公司单发函，整顿通道乱摆乱放通知单，物品放行条、大型装修资料、小型工程单、温馨提示、维修单等等怎么运用都要熟悉。

对于明年，我要努力改正过去一年里客服工作中的缺点，不断提升：

1.多与领导、同事们沟通学习，取长补短，提升自己各方面能;

3.拓展各项客服工作技能;

4.加强学习物业管理的基本知识，完善客服接待流程及礼仪，提高客户服务技巧与心理。

公司的文化理念与客服工作氛围都不自觉地感染着我、推动着我。通过此次的客服工作总结，让我确定了自己努力的方向，在新一年客服工作中挑战自我、超越自我，取得更大的进步!

**物业客服个人工作总结篇六**

一个好的客服管理及服务，人员的专业性和工作态度起决定性的作用，针对xx年客服工作中人员的理论知识不足的问题，着重对客服人员进行了大量的培训：

1、培训形式多种多样，比如：理论讲解、实操、讨论等，从根本上使客服人员的综合素质上了一个台阶。

2、本着走出去，请进来的思想，我们组织人员对仲量联行等兄弟企业的参观学习，使我们的视野更加的开阔，管理的理念更能跟上行业发展的步伐。

3、积极应对新出台的法律、法规，西安市新出台的最重要的一部物业管理行业的法规就是《西安市供热管理条例》，针对这一情况，商管公司领导及时安排客服人员参加了供热公司组织的条例培训，通过这次的学习，使我们的工作更加的游刃有余，同时，物业部客服在第一时间组织人员展开学习、讨论，并进行了严格的闭卷考核，使客服人员在理解的基础更加深了记忆，为冬季的供暖工作做了充分的理论准备，确保了冬季供暖工作的顺利开展，截止xx年底未出现因供暖工作造成的投诉。

一个规范化的物业管理企业，必须做到收费工作和服务工作有法可依，严格按照物价管理部门的标准进行收费，4月份，积极准备了相关的资料，将蔚蓝国际大厦物业管理收费的标准进行了年审，坚决杜绝乱收费现象，维护业主的合法权益。从一定意义上说，物业管理就是一种商品，服务是这一商品的核心内容，只有在服务上的功夫做到了，才有可能保证物业管理企业的良性运转。

一、要有\"客户至上\"的服务意识，多从客户的角度来考虑问题。

做客户服务工作，最根本的`就是要有客户至上的意识和服务的意识，要善于理解客户的观点、体谅客户，根据市场变化和实际情况，应灵敏的预见和准确的掌握客户的需要，体察他们的情绪及获得服务后的反应，对客户的潜在需求进行客观全面的分析论证，进一步采取针对性的服务。

另外，要多从客户的角度来考虑问题，要言行一致，一视同仁，重视对客户的承诺，不但要说得好更要做得好，因为行动胜过千言万语，用客户服务人员的真诚态度和热情服务，使客户感到我们确实是在关心他，为他着想。

根据z广场业主产权比较繁杂，业主与租户的职业、收入、学历、素质、喜好等各个方面的不同而产生千差万别的消费需求情况，就要进行综合分析，制定出可行的项目以满足不同层次的业主需求，从而拓宽客户服务的工作领域，不断对服务的质量和范围进行改良和更新，逐步丰富我们的工作经验，向更高层次迈进。

二、要有良好的人际沟通和交流的能力，为客户提供更加完善的服务。

沟通和交流是达到我们的目标、满足我们的需要、实现我们抱负的重要工具之一。客户服务工作是一个注重人际沟通和交流的部门，要不断摸索和提高沟通与交流的技巧。

最后，还应和对外公众关系保持联系，收集相关业务信息和资料，从而不断完善并开发公司的服务项目。

三、妥善处理客户投诉，使物业管理工作在投诉中日益完美。

对物业管理公司来说，遇到客户投诉总是难免的，对于一个有责任感的客户服务人员应该做到：

3、我认为处理客户投诉并获得良好的效果，最重要的一环便是落实、监督、检查已经采取的纠正措施。投诉客人的最终满意程度，主要是取决于对他公开抱怨后的特殊关怀程度，许多对公司怀有感激之情的客人，往往是那些因投诉问题而得到妥善处理的人。我相信：客人包括投诉的都是有感情的，也是通情达理的，公司的广泛赞誉及其社会名气是来自诚实、准确、细腻的感情及勤奋服务。

四、做好客户服务工作还要拥有大量的信息及相关的知识，并具备良好的职业道德。

客户服务工作大多常接待客户咨询与处理投诉，由于客户咨询与处理投诉的问题所涉及的面很广，包括所在物业管理公司内部信息及外部的公共信息，从而决定了客户服务人员必须掌握大量的信息和相关的知识，同时要准备好最新的问询资料以供客户随时咨询。

**物业客服个人工作总结篇七**

暮雨朝云年暗换，长沟流月去无声，流光如白驹过隙，不觉间来到xx花园xx物业客服部已两年多了。20xx年对于xx物业客服部来说，可以说是继续发展争创优质服务的一年，我们在不断改进完善各项工作的同时，迎来了全新的力量加入我们的团队，打造坚实果敢的团队精神是我们不懈的追求。在这之中，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x人心，融入每一个客服工作人员平常的工作生活之中。新年将至，回顾这一年来的工作，有得有失。现将一年来的个人工作总结如下：

在20xx年初步完善的各项规章制度的基础上，20xx年根据领导提出“一年打基础，二年上层次，三年创优秀”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。20xx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。

自20xx年7月开始交房以来，园区整体一期工程已完工23栋，共计1158户住宅，共60单元。二期工程已完工xx栋，共计xx户住宅，共xx单元。总体上已收楼xx栋，办理入住xx户，其中具备办理入住条件共xx户，未办理入住手续为xx户。闲置房屋共计xx户，其中空置房xx户，样板间10户，工程抵款5户，施工单位办公借用2户，具备办理入住条件未办理入住xx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。

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154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58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83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98%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xx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20xx—20xx年b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)，b5已到期xx户，现已催缴收取xx户，b2已到期xx户，现已缴纳xx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。

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”。

20xx年是我不断探索，也是自我追寻的一年，在未来20xx年全新的一年里，我要努力改正过去一年工作中的缺点，不断提升、加强以下几方面：

**物业客服个人工作总结篇八**

x年度，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x年12月19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：

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。

本年度，我部共计向客户发放各类书面通知约20多次。运用群发器发送通知累计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。

x年8月18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%。

x年8月4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。

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x年12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%。

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。

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。

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。

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1户，未交1户。水电费预交费用不足业主49户，未交7户。

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。

六、对小区的精神文明建设，像开展各种形式的宣传及组织业主的文化娱乐活动工作上尚未组织开展起来。

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。

七、做好小区的精神文明建设，开展各种形式的宣传工作，并定期组织业主的文化娱乐活动。同时积极开展并做好各项有偿服务工作。

综上所述，x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，依据国家、山东省、临沂市政府有关物业管理的政策、法规及世纪新筑小区《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，提升物业的服务品质。

**物业客服个人工作总结篇九**

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。

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08年繁多的装修事情相比，20xx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。

20xx年10月到20xx年6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20xx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20xx年上半年度的整改单计50份，回访率达到98%。

截止20xx年6月，每一间小区累计签约入伙444套，其中20xx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20xx年一半年度共办理装修39户，出入证249对。

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%。

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。

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；

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，像，商场市场等。

**物业客服个人工作总结篇十**

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。下面我就简单总结一下：

（一）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。

（二）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。

（三）每天早晨检查各部门签到情况。

（四）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。

（五）对库房的管理：领取及入库物品及时登记。

（六）催收商铺的水电费及物业费。

（七）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：

（一）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。

（二）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：

（一）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。

（二）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。

（三）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xx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，我的工作总结完毕！

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