

2023年物业客服试用期工作心得体会(大全10篇)

心得体会是我们在生活中不断成长和进步的过程中所获得的宝贵财富。心得体会可以帮助我们更好地认识自己，了解自己的优点和不足，从而不断提升自己。那么下面我就给大家讲一讲心得体会怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。

物业客服试用期工作心得体会篇一

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。

物业客服试用期工作心得体会篇二

本人xx业于xx大学，所学专业为xx[]于20xx年xx月xx开始在xx物业工作，目前职位为客服专员。进入物业参加工作的.几个月试用期经已接近尾声。工作以来，在单位领导的精心培育和教导下，通过自身的不断努力，无论是思想上、学习上还是工作上，都取得了长足的发展和巨大的收获。在这段的工作学习中，对物业有了一个比较完整的认识；对于物业的发展历程和管理以及个人岗位职责等都有了一个比较清晰的认识。在熟悉工作的过程中，我也慢慢领会了物业诚信、勤奋、

求实、创新的核心价值观，为公司的稳步发展增添新的活力。下面就是我试用期自我鉴定，也是对自己的工作表现的总结。

工作上，我的主要岗位是客服专员。在工作中我努力做好本职工作，提高工作效率及工作质量。在本职工作做好之外，在xx的准备期间配合数据专员，利用自身优势，帮助其制定了一系列的表格，总结了相关数据。在学习掌握客服相关技巧期间，严格要求自己，刻苦钻研业务，就是凭着这样一种坚定的信念，争当行家里手。为我以后的工作顺利开展打下了良好的基础。

在学习上，严格要求自己，端正工作态度，作到了理论联系实际；从而提高了自身的一专多能的长处及思想文化素质，包括生活中也学到了养成良好的生活习惯，生活充实而有条理，有严谨的生活态度和良好的生活作风，为人热情大方，诚实守信，乐于助人，拥有自己的良好做事原则，能与同事们和睦相处。

思想上，自觉遵守物业的的规章制度，坚持参加物业的每次的培训。要求积极上进，爱护物业的一砖一瓦，一直严谨的态度和积极的热情投身于学习和工作中，虽然有成功的泪水，也有失败的辛酸，然而日益激烈的社会竞争也使我充分地认识到成为一名德智体全面发展的优秀工作者的重要性。

虽然只有短短的几个月，但中间的收获是不可磨灭的，这与单位的领导和同事们的帮助是分不开的。我始终坚信一句话一根火柴再亮，也只有豆大的光。但倘若用一根火柴去点燃一堆火柴，则会熊熊燃烧。我希望用我亮丽的青春，去点燃每一位客人，感召激励着同事们一起为我们的事业奉献、进取、创下美好明天。当然，我在工作中还在存在着缺点和做得不到位的地方，我会继续努力工作学习，今后一定尽力做到。工作中需要超越的精神，我相信经过努力，工作会越来越越好。

在此，在对试用期的工作及心得体会做一汇报后，我想借此机会，正式向公司领导提出转正请求。希望公司领导能对我的工作态度、工作能力和表现，以正式员工的要求做一个全面考量。我愿为公司的蓬勃发展贡献我全部的力量。

物业客服试用期工作心得体会篇三

总结在一个时期、一个年度、一个阶段对学习和工作生活等情况加以回顾和分析的一种书面材料，它可以给我们下一阶段的学习和工作生活做指导，不如立即行动起来写一份总结吧。下面小编给大家带来关于物业客服试用期工作总结5篇，希望会对大家的工作与学习有所帮助。

经过试用期客服的工作，我也是要成为我们物业公司的一名正式员工了，有兴奋也是有紧张，我也是知道，要继续的去努力，去把工作做得更好才行，而对于试用期的客服工作，我也是做的不错，得到肯定，在这也是来总结下。

之前我也是没有接触过这个行业，虽然也是做过客服的工作，但是却是销售的客服，主动的联系客户，但是物业客服却并不是如此，而是要接听客户的电话，去帮他们解决问题，而我们的客户也是我们的业主，在工作里头，我也是尽责的去做好沟通，舒缓业主们的情绪，去帮他们把问题处理好，和公司的其他同事把事情都去做好交流，有时候也是去做好督促，当然我也是知道，一些事情要去处理好，除了服务的态度，也是要熟悉这个事情，才能更好的去做好，像维修，是需要多少的时间，又是可能遇到什么样的困难，其实都是我们客服需要了解的，而不仅仅只是把业主们的问题去反馈就够了，而是要把一件事了解清楚，知道怎么解决，又是需要多少的时间，这样才能是更好的把客服的工作做好，在做的过程之中，我也是体会虽然这份工作基础，但是能了解的真的有很多。

我也是积极的去学习，去熟悉物业工作里面的知识，多去找同事了解，业主们遇到的问题，有些我不懂的，我就去问同事，熟悉了之后，处理起来也是会更加的简单，作为客服，我也是知道服务的态度是很有必要的，所以即使业主们情绪激动，我也是确保自己不被影响到，而是按照要求，去做好该做的事情，尽力的去解决问题。下班之后，会去回顾一天的工作，哪些还做的不够好的，要去改善，哪些是自己不懂的，也是会去找资料了解清楚，每次的进步看起来不多，但是经过这几个月，我也是把客服的工作做得很好了，业主们也是给予了我很多的肯定，处理好了事情，并且也是能把业主的情绪给安慰好。

试用的结束，让我转正，也是对我工作的一个肯定，我也是会继续的去做好，同时自己一些还有待改进的地方，也是会继续的去提升，去做的更加的出色，我相信经过努力，我的客服工作能做得更好，来得到更多业主们的肯定，同时也是会尽自己的可能把业主们的问题都是尽快解决。

物业是面对小区和商场以及办公楼的管理服务的，而做为物业的客服，我要面对的课不仅仅是电话里面的客户，我们更多的也是要直接的面对客户的，并且还要处理好他们的问题。

当然这样的话我们就要面对一个社交问题，我们不仅要让客户满意，也不能损害公司的利益，各方面的处理我们都要做到合适。所以我们的工作也可以说成是在处理社交方面的问题，但是这个可也是看起来很容易，但是实际的做起来却不是那么的容易了。

我被分配的工作点是__小区的物业客服，做为小区的客服，其实在某些程度上也算是轻松的，但是也并不是很轻松，我们要处理的是小区业主的投诉问题，而我们不仅是光要解决这些问题，确定这些问题是真的被解决了。所以这也是很麻烦的，但是内心里面却也是开心的，因为我们的努力也不是白费的，看到业主们住的开心和舒服，那么我们的内心其实

也是充满了成就感的。

因为工作原因，这使我不得不随身带着两部手机，老实说这是很麻烦的，不过这也是没有办法的，我们要在在接到业主的投诉的电话以后就要去到实际的地点，然后处理问题，不过在处理问题的同时，我们的电话也是要保持畅通的，所以我们准备了两个电话，当然一个是工作的一个是私人的。但是好在的是，我们小区的业主投诉并不是特别的多，这一点倒也是值得让人开心的。不过这其实也还是侧面的说明了我们物业的工作能力，。因为我们之前做的好，所以后面的话，业主的投诉也就不会那么的多了。

在我们小区里面住的人的差异是很大的，有的时候我们要处理的是小区老人的投诉，这个时候你可要有十足的耐心去面对了，因为老人家难免会细致一些，他也一定会一点点的跟你说清楚，不过其实我倒觉得这是一件好事情。

在__小区做客服的时候，真的是很锻炼人的，当然最主要的还是锻炼人的社交能力。像我前面说的，人与人之间的的问题其实有些时候并不是像是表面上看到的那样的好处理，还是存在着很多的细节上面的问题是要处理好的。还有的就是接电话的话术，这个话术也是要说好的，不然就会引起业主的不高兴，所以这里也还是锻炼说话技巧的。总的来说都是很锻炼人的，不过正因为锻炼，我们的能力也才能够得到提升啊！

还有一点，在工作当中身为客服的，一定要记住，一切以业主为主，但是也不能一味的向着业主，还要保证公司的利益。只要注意好这些，我想面对工作的问题也是不大的。

以上也就是我对工作的一个总结，希望在之后的工作中，我能够做的更好，公司也能够更上一层楼，为公司创造更多的利益。

在这段的工作学习中，对公司有了一个比较完整的认识；对于公司的发展历程和管理以及个人岗位职责等都有了一个比较清晰的认识。在熟悉工作的过程中，我也慢慢领会了公司诚信、勤奋、求实、创新的核心价值观，为公司的稳步发展增添新的活力。下面就是我试用期自我鉴定，也是对自己的工作表现的总结。

工作上，我的主要岗位是客服专员。在工作中我努力做好本职工作，提高工作效率及工作质量。作为物业客服，要做到以业主为先，尽量满足业主要求。在掌握客服相关技巧期间，严格要求自己，刻苦钻研业务，就是凭着这样一种坚定的信念，争当行家里手。为我以后的工作顺利开展打下了良好的基础。

在学习上，严格要求自己，端正工作态度，作到了理论联系实际；从而提高了自身的一专多能的长处及思想文化素质，包括生活中也学到了养成良好的生活习惯，生活充实而有条理，有严谨的生活态度和良好的生活作风，为人热情大方，诚实守信，乐于助人，拥有自己的良好做事原则，能与同事们和睦相处。

思想上，自觉遵守物业的规章制度，坚持参加物业的每次培训。要求积极上进，爱护公司的一砖一瓦，一直严谨的态度和积极的热情投身于学习和工作中，虽然有成功的泪水，也有失败的辛酸，然而日益激烈的社会竞争也使我充分地认识到成为一名德智体全面发展的优秀工作者的重要性。

在这段时间里我虽然是学校那学习了一些理论知识，但这一现状不能满足工作的需求。为了尽快掌握电商行业和卫浴行业，每天坚持来到公司学习公司制度及理论知识等等，到了工作时间，就和那些前辈们学习实际操作及帮忙做点小事情，到了晚上和前辈们探讨工作内容，聊聊工作的不便及心中的不满加上自身不足，前辈们给予工作上的支持和精神上鼓励，经过较长时间的锻炼、克服和努力，使我慢慢成为一名合格

的员工。

虽然只有短短的几个月，但中间的收获是不可磨灭的，这与单位的领导和同事们的帮助是分不开的。我始终坚信一句话：一根火柴再亮，也只有豆大的光。但倘若用一根火柴去点燃一堆火柴，则会熊熊燃烧。我希望用我亮丽的青春，去点燃每一位客人，感召激励着同事们一起为我们的事业奉献、进取、创下美好明天。当然，我在工作中还在存在着缺点和做得不到位的地方，我会继续努力工作学习，今后一定尽力做到。工作中需要超越的精神，我相信经过努力，工作会越做越好。

我于20__年x月x日成为物业的试用员工，到今天3个月试用期已满，根据物业的规章制度，现申请转为物业正式客服员工。从来物业的第一天开始，我就把自己融入到我们的这个团队中，现将这三个月的工作情况总结如下：

一、非常注意的向周围的老同事学习，在工作中处处留意，多看，多思考，多学习，以较快的速度熟悉着物业的情况，较好的融入到了我们的这个团队中。

二、对工作认真负责，任劳任怨，与同事配合默契，平时刻苦钻研，不断创新，能够在规定时间内出色的完成任务，保证物业项目进度，做到让客户、领导、自己都满意。

三、协助领导带新员工，虽然我自己还是一个来物业不久的尚在试用期的新员工，但在x—x月份，还是积极主动的协助领导带新人，将自己知道的'和在工作中应该着重注意的问题都教给__。

转眼来已两月有余，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，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，这也诗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20__年5月14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！

物业客服试用期工作心得体会篇四

时间过的真快，转眼之间本年度已经接近尾声，我是6月30来到xx学校，承蒙领导不嫌弃我是一个初出茅庐什么都不懂的混小子，并接纳了我在单位工作，这是我走出幼稚园的第一份工作，当然也少不了我在这里工作的头衔——市场专员，大专我学的是机电一体化专业，对于单位给我安排的市场营销工作，刚开始我对于这份来之不易的工作真是有心拿的起，无心做的好，因为我没有接触过市场营销这一块专业，我都不知道做一些什么，做起来就相当吃力。在我不解与困惑的同时，仅凭对市场工作的热情，单位的领导对我的成长倍感

厚望，曾很多次找我谈心，提供我在工作精神上结实的信心和动力，伏案沉思这半年，我做一下简单的总结。

3. 工作于实际相符合，调研市场前景，并做好相应的市场计划；

7. 对于市场活动，如讲座、校外设点宣传，能很好的做好市场活动的策划，并执行；

做到市场工作先调查，其次汇报，接着计划，再执行，最后是总结提炼，现在所需的资料都可以拿出，迎接总部考核。

在单位业绩上可以知道我们市场部门是做的不好的，因为今年的招生业绩基本是和去年持平，对于当地的一些小型电脑培训机构来说，地理环境优势、学校师资都在我们之下，对手只有在项目学费上往下调，这给我们的市场带来一定的冲击。我们稳站当地市场那是一个必然性。

下面我对我们部门的工作做一下归纳

1. 部门建设：部门刚刚启动，市场体系还不是很完整，可是开展市场工作人员严重不足；

2. 部门人员培训：经过大半年的打磨，并参加总部安排的有关市场业务规范及市场运作规范的培训已经有很多次，已基本上掌握了市场招生工作，但业务技能及专业精神方面仍需加强。由于部门人员少、任务重，故专业技能培训不够。

5. 部门创新性：新业务的开拓不够，业务增长小，业务能力还有待提高；

6. 整顿单位内部市场品牌资料，迎接总部考核；

7. 以上工作得到了单位同事的大力支持与携手帮忙才能完成

目标，为此我对他们表示由衷的感谢。

物业客服试用期工作心得体会篇五

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物业客服部已一年多了。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深入人心，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：

- 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，披荆斩棘在新的一年里创造更辉煌的成绩。

物业客服试用期工作心得体会篇六

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物业客服部已一年多了□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深入人心，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：

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，披荆斩棘在新的一年里创造更辉煌的成绩。

物业客服试用期工作心得体会篇七

物业是面对小区和商场以及办公楼的管理服务的，而做为物业的'客服，我要面对的课不仅仅是电话里面的客户，我们更多的也是要直接的面对客户的，并且还要处理好他们的问题。

当然这样的话我们就要面对一个社交问题，我们不仅要让客户满意，也不能损害公司的利益，各方面的处理我们都要做到合适。所以我们的工作也可以说成是在处理社交方面的问题，但是这个可也是看起来很容易，但是实际的做起来却不是那么的容易了。

我被分配的工作点是xx小区的物业客服，做为小区的客服，其实在某些程度上也算是轻松的，但是也并不是很轻松，我们要处理的是小区业主的投诉问题，而我们不仅是光要解决这些问题，确定这些问题是真的被解决了。所以这也是很麻烦的，但是内心里面却也是开心的，因为我们的努力也不是白费的，看到业主们住的开心和舒服，那么我们的内心其实也是充满了成就感的。

因为工作原因，这使我不得不随身带着两部手机，老实说这是很麻烦的，，不过这也是没有办法的，我们要在在接到业主的投诉的电话以后就要去到实际的地点，然后处理问题，不过在处理问题的同时，我们的电话也是要保持畅通的，所以我们准备了两个电话，当然一个是工作的一个是私人的。但是好在的是，我们小区的业主投诉并不是特别的多，这一点倒也是值得让人开心的。不过这其实也还是侧面的说明了我们物业的工作能力，。因为我们之前做的好，所以后面的话，业主的投诉也就不会那么的多了。

在我们小区里面住的人的差异是很大的，有的时候我们要处理的是小区老人的投诉，这个时候你可要有十足的耐心去面对了，因为老人家难免会细致一些，他也一定会一点点的跟你说清楚，不过其实我倒是觉得这是一件好事情。

在xx小区做客服的时候，真的是很锻炼人的，当然最主要的还是锻炼人的社交能力。像我前面说的，人与人之间的的问题其实有些时候并不是像是表面上看到的那样的好处理，还是存在着很多的细节上面的问题是要处理好的。还有的就是接电话的话术，这个话术也是要说好的，不然就会引起业主的不高兴，所以这里也还是锻炼说话技巧的。总的来说都是很锻炼人的，不过正因为锻炼，我们的能力也才能够得到提升啊！

还有一点，在工作当中身为客服的，一定要记住，一切以业主为主，但是也不能一味的向着业主，还要保证公司的利益。

只要注意好这些，我想面对工作的问题也是不大的。

以上也就是我对工作的一个总结，希望在之后的工作中，我能够做的更好，公司也能够更上一层楼，为公司创造更多的利益。

物业客服试用期工作心得体会篇八

回首20xx年试用期的工作，感慨颇深，时光如梭，不知不觉中来xx物业工作已几个月了。在我看来，这是短暂而又漫长的几个月。短暂的是我还没来得及掌握更多的工作技巧与专业知识，时光就已流逝；漫长的是要成为一名优秀的客服人员，今后的路还很漫长。

回顾当初来xx物业应聘客服岗位的事就像发生在昨天一样，不过如今的我已从当初懵懂的学生变成了肩负重要工作职责的xx一员，对客服工作也由陌生变得熟悉。

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，需具备相当的专业知识，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许多失误、失职。前台是整个服务中心的信息窗口，只有保持信息渠道的畅通才能有助于各项服务的开展，客服人员不仅要接待业主的各类报修、咨询、投诉和建议，更要及时地对各部门的工作进行跟进，对约修、报修的完成情况进行回访。为提高工作效率，在持续做好各项接待纪录的同时，前台还要负责各项资料的统计、存档，使各种信息储存更完整，查找更方便，保持原始资料的完整性，同时使各项工作均按标准进行。

下面是我这几个月来的主要工作内容：

- 1、按照要求，对业主的档案资料进行归档管理，发生更改及

时做好跟踪并更新；

2、对业主的报修、咨询及时进行回复，并记录在业主信息登记表上；

3、业主收房、入住、装修等手续和证件的办理以及业主资料、档案、钥匙的归档；

4、对于业主反映的问题进行分类，联系施工方进行维修，跟踪及反馈；

在完成上述工作的过程中，我学到了很多，也成长了不少。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，工作经验还不够丰富的人而言，工作中难免会遇到各种各样的阻碍和困难，幸运的是在物业领导和同事们的大力帮助下，让我在遇到困难时敢于能够去面对，敢于接受挑战，性格也逐步沉淀下来。在xx物业我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，都应以工作为重，急客户所急，始终保持微笑，因为我代表的不单是我个人的形象，更是物业的形象。

在这几个月来的工作中我深深体会到了细节的重要性。细节因其“小”，往往被人轻视，甚至被忽视，也常常使人感到繁琐，无暇顾及。在xx的每一天，我都明白细节疏忽不得，马虎不得；不论是拟就通知时的每一行文字，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。

工作学习拓展了我的才能，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、元旦小区布置方案是我自己做的第一个方案，当该方案得到大家的一致认可后，心中充满成功的喜悦与对工作的激情；至于接下来宣传栏的布置还有园区标识系统和春节小区的布置方案，我都会认真负责的去对待，尽我所能把它们一项一项的做好。

在20xx年这全新的几个月里，我要努力改正过去几个月里工作中的缺点，不断提升自己，着重加强以下几个方面的工作：

- 1、自觉遵守物业的各项管理制度；
- 2、努力学习物业管理知识，提高与客户交流的技巧，完善客服接待流程及礼仪；
- 5、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，跟上物业前进的步伐。

很幸运能加入xx物业这个优秀的团队□xx的文化理念，客服部的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，我的最大目标就是力争在新几个月工作中挑战自我、超越自我，与物业一起取得更大的进步！

物业客服试用期工作心得体会篇九

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。今天本站小编给大家为您整理了物业客服试用期工作总结，希望对大家有所帮助。

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！”

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！

回首一年来的工作，感慨颇深，时光如梭，不知不觉中来瑞和物业工作已一年有余了。在我看来，这是短暂而又漫长的一年。短暂的是我还没来得及掌握更多的工作技巧与专业知识，时光就已流逝；漫长的是要成为一名优秀的客服人员，今后的路还很漫长。

回顾当初来瑞和物业应聘客服岗位的事就像发生在昨天一样，不过如今的我已从当初懵懂的学生变成了肩负重要工作职责的瑞和一员，对客服工作也由陌生变得熟悉。

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，需具备相当的专业知识，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许多失误、失职。前台是整个服务中心的信息窗口，只有保持信息渠道的畅通才能有助于各项服务的开展，客服人员不仅要接待业主的各类报修、咨询、投诉和建议，更要及时地对各部门的工作进行跟进，对约修、报修的完成情况进行回访。为提高工作效率，在持续做好各项接待纪录的同时，前台还要负责各项资料的统计、存档，使各种信息储存更完整，查找更方便，保持原始资料的完整性，同时使各项工作均按标准进行。

下面是我这一年来的主要工作内容：

- 1、按照要求，对业主的档案资料进行归档管理，发生更改及时做好跟踪并更新；
- 2、对业主的报修、咨询及时进行回复，并记录在业主信息登记表上；
- 3、业主收房、入住、装修等手续和证件的办理以及业主资料、档案、钥匙的归档；
- 4、对于业主反映的问题进行分类，联系施工方进行维修，跟踪及反馈；

在完成上述工作的过程中，我学到了很多，也成长了不少。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，工作经验还不够丰富的人而言，工作中难免会遇到各种各样的阻碍和困难，幸运的是在公司领导和同事们的大力帮助下，让我在遇到困难时敢于能够去面对，敢于接受挑战，性格也逐步沉淀下来。在瑞和物业我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，都应把工作为重，急客户所急，始终保持微笑，因为我代表的不单是我个人的形象，更是公司的形象。

在这一年来的工作中我深深体会到了细节的重要性。细节因其“小”，往往被人轻视，甚至被忽视，也常常使人感到繁琐，无暇顾及。在瑞和的每一天，我都明白细节疏忽不得，马虎不得；不论是拟就通知时的每一行文字，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。

工作学习拓展了我的才能，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、元旦小区布置方案是我自己做的第一个方案，当该方案得到大家的一致认可后，心中充满成功的喜悦与对工作的激情；至于接下来宣传栏的布置还有园区标识系统和春节小区的布置方案，我都会认真负责的去对待，尽我所能把它们一项一项的做好。

在20xx年这全新的一年里，我要努力改正过去一年里工作中的缺点，不断提升自己，着重加强以下几个方面的工作：

- 1、自觉遵守公司的各项管理制度；
- 2、努力学习物业管理知识，提高与客户交流的技巧，完善客服接待流程及礼仪；
- 5、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。

很幸运能加入瑞和物业这个优秀的团队，瑞和的文化理念，客服部的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，我的最大目标就是力争在新一年工作中挑战自我、超越自我，与公司一起取得更大的进步！

回首客务部一年来的工作，感慨颇深。这一年来客服部在公司各级领导的关心和支持下、在客服部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。

一、 提高服务质量，规范前台服务。

自xx年我部门提出“首问负责制”的工作方针后,20xx年是全面落实该方针的一年。在日常工作中无论遇到任何问题,我们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贯性,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,今年前台的电话接听量达26000余次,接待报修10300余次,其中接待业主日常报修7000余次,公共报修3300余次;日平均电话接听量高达70余次,日平均接待来访30余次,回访平均每日20余次。

在“首问负责制”方针落实的同时,我们在7月份对前台进行培训。主要针对《前台服务规范》、《前台服务规范用语》、《仪态礼仪》、《谈吐礼仪》、《送客礼仪》、《接听礼仪》、〈举止行为〉、〈前台办理业务规范用语〉等进行培训。培训后还进行了笔试和日检查的形式进行考核,而且每周在前台提出一个服务口号,如“微笑、问候、规范”等。我们根据平时成绩到月底进行奖惩,使前台的服务有了较大的提高,得到了广大业主的认可。

二、 规范服务流程，物业管理走向专业化。

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。在对园区的日常管理中,我们严格控制、加强巡视,发现园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,并且同公司的法律顾问多沟通,制定了相应的整改措施,如私搭乱建小阁楼、安外置阳台罩的,一经发现我们马上下整改通知书,责令其立即整改。

三、 改变职能、建立提成制。

以往客服部对收费工作不够重视,没设专职收费人员,由楼宇管理员兼职收费,而且只在周六、日才收,造成楼宇管理员把巡视放在第一位,收费放在第二位,这样楼宇管理员没有压力,收多收少都一样,甚至收与不收一个样,严重影响了收费率。所以,从本年度第二季度开始我们开始改革,取消楼宇管理员,设立专职收费员,将工资与收费率直接挂钩,建立激励机制,将不适应改革的楼宇管理员辞退。招聘专职收费员,通过改革证明是有效的。一期收费率从55%提高到58%;二期从60%提升到70%;三期从30%提升到40%。

四、 加强培训、提高业务水平

物业管理行业是一个法制不健全的行业,而且涉及范围广,专业知识对于搞物业管理者来说很重要。但物业管理理论尚不成熟,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。

物业客服试用期工作心得体会篇十

在这一年里,似乎值得自己去回顾的事情并不是很多,生活和工作依旧是沿途没有什么风景,就在我以为大路朝前,日子就这样平静下去的时候[]20xx年11月,我经过应聘和选拔来到了usfine[]我非常高兴。

加入usfine已两个多月，但对于我来说，我成长了很多。从头开始学习我不完全熟悉的一种工作方式、工作内容、以及工作程序，让我更加全面的、系统的了解整个英文客服的工作流程和内容。两个月的工作，并非尽如人意，这些还都有待于我进一步用心去学习，然后要熟练运用在工作中的每一个细节里。这段时间里我有过反省和思考，在这里既对自己前段时间工作批评，也做一些总结，如何做好自己争取在日后的工作中能有好的表现，和大家一起服务于公司。

(一)工作总结

20xx年11月23日，我开始加入到usfine跟着老员工学习，第一次参与订单登记和后台管理；第一次参与英文客服订单验证工作；第一次参与问题单、完成订单回信；第一次接触到chargeback投诉处理。在这里，我看到了希望，因为我可以学到更多的工作内容。由于之前我从事过相关工作，所以我上手很快。感谢领导和各位同事的指导帮助，感谢公司给了我学习的机会。在这里，我看到了一批拼命、卖力、踏实的人工作，我看到了一个好的团队，而且我没有了工作压力感。但遗憾的是，我一直没有自信独立完成整个流程规范化的操作和控制，这将在在未来的一年中，我要面临和改变的首要，也是最重要的问题。

(二)工作中的不足

在工作中，我欠缺主动性，与领导和大家沟通较少，考虑问题不够全面和细致，失误较多，尤其是在订单验证和追单方面，我需要多花时间和精力去学习。因为这距离工作中公司领导对我的期望和要求还有很大的距离。同时，英语理论知识水平、工作压力承受能力以及对具体工作的实施与计划等问题上还有待进一步提高。一系列的问题需要我在以后的工作中努力克服和解决，使自己更好地做好本职工作。并且自己应该而且能够做的事情，要勇于承担，不依赖他人，不退缩、不逃避，勇敢地迈出每一步，今后在工作中才能做到更

加自信和大胆仔细。

新的一年即将到来，充满了挑战和机遇，我必须更加的努力。看似容易，做起来却是需要用心、用力、用态度的，需要有自信，有更强的耐力。我坚信有公司领导的正确决策，有各位同事的协助，加上我个人的不懈努力，20xx年会是我在usfine实现蜕变的一年。

(一)增强责任感，服从领导安排，积极与领导沟通，提高工作效率。

要积极主动地把工作做到点上，落到实处，减少工作失误。时刻坚持不懂就问，不明白就多学的态度，与同事多合作，与领导多汇报工作情况和建议，做为一个新人要将自己放的低一点，懂得团队的力量和重要性。

(二)勤学习，提高专业服务能力。

涉及到工作相关知识的学习，不怕苦难，努力克服。工作中遇到了许多接触少，甚至从不了解的新事物、新问题、新情况。比如service信件处理、退款流程、订单登记细节处理、打电话验证，回答客人问题等。面对这些问题，要自己先多了解，熟悉公司的产品，订单操作，以及如何管理，做到心中有数，使自己很快能进入工作角色，用专业的言语向客户表达。

(三)多行动，坚守工作职责。

英文客服岗位，工作时间长，任务繁重，压力大，有夜班，肩负着公司的形象。所以，需要的是有责任心、不怕吃苦、能耐劳、乐于奉献的人。我们也要学会不断调节自己的情绪，给自己解压。

工作无大小，只是分工不同，贡献无多少，要看用心没有，

没有必要斤斤计较。我刚走出校门，社会经验和工作经验少，因此我们也被很多人用眼高手低来形容。然而，我个人认为自己的上进心很强，最大的特点就是学习能力强，待人真诚。工作中，要勤于动手做好本职工作，谦虚敬慎，不骄不躁，不做言语的巨人。不论是办公室的日常事务，还是工作上的任务，我都要用心做到更好。学会及时专业的勤总结、勤分析、勤汇总，并最终完成自己我的提升和成长。学会磨练自己，拓宽自己，凭借公司的良好环境提升自己。

(四) 善于思考，理论联系实际。