

2023年物业客服年度工作总结成绩(优质7篇)

总结是对某种工作实施结果的总鉴定和总结论，是对以往工作实践的一种理性认识。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的总结吗？以下是小编收集整理的工作总结书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

物业客服年度工作总结成绩篇一

我从物业正式成立后，接管物业客服部客服领班工作，负责客服组、清洁组、维修组的管理工作。历时7个月，从摸索到熟悉，边做边学，在我前进的每一步中，都得到了公司领导和同事的热情相助，得到了大多数住呢的支持与认可。在这7个月来，我们面对了很多压力，克服了很多困难，但我们却非常愉快和充实。因为我们有一只高素质的队伍，有一群热情、愿奉献的物业管理人。我们扎实工作，勤奋敬业，协调各方，周到服务，完成了各级领导交办的工作任务，具体情况如下：

- 1、管理处员工统一着装，挂牌上岗。
 - 2、对住户、客户服务按中心要求规程操作，贯彻礼貌待人、化解矛盾、微笑服务，适时赞美等工作规程。
 - 3、员工按时上下班，打考勤，请假需经班组及主管批准。
 - 4、员工分工明确，工作内容落实到人，熟知岗位职责、工作标准、工作规程。
- 1、认真书写各项工作日志，文件、记录清楚。
 - 2、建立了清洁、维修日巡检表，落实交班工作记录本。

3、客服组每周二下午召开一次周例会，在员工汇报工作的基础上，小结、点评、总结前一阶段完成的工作任务，同时布置新的工作任务，宣传中心例会规定，提出明确要求，及时上报主管，请示工作。

4、每月对住户来电来访进行月统计。接待来电来访共计2385件，其中住户咨询155件，意见建议43件，住户投诉69件，公共维修752件，居家维修740件，其它服务26件，表扬23件。

5、办理小区id门禁卡4571张，车卡380张，非机动车张。

6、建立完善的档案管理制度，对收集各类资料等文件分类归档完整，有检索目录，共计23盒。同时，初步实施了电子化管理，各种公告、通知、报告、物业费、业主信息资料，并同步建立电子档案，可随时调阅。

及时处理居家报修和公共区域的报修问题，半年居家维修服务量高达740件，公共区域752件，小区维修量大，技术人员少，要求维修工技术全面，并且还要带夜班维修工作和北苑日夜维修任务。维修工作人员总是默默地工作，从无怨言，从不计较个人得失。

我们的师傅总是一手肩扛梯子，一手骑自行车，从这家到那一户，从来都是热情微笑，仔细讲解和宣传维修知识。师傅一次又一次“违规”配合业主买材料(我们一般要求业主自行准备材料)，骑电瓶车到建材市场寻找匹配的材料，从来没有申请过一次路费和人工费，在繁忙的维修工作中，分担着一部分维修工作，每次都是风风火火两边跑。维修师傅忙碌的身影，无数次地感动了我，各种重大维修、夜晚维修都是随叫随到，谢谢他们在自己的岗位上无怨无悔地奉献，真诚地执着地付出勤劳的汗水。

1、对正在装修的房屋，我们严格按房屋装修规定，督促户主按规定进行装修，装修申请、装修人员实施ab卡的管理，杜

绝违章情况的发生。

2、对小区已装修业主发生房屋渗漏等情况，管理处采取几种方式帮助住户排忧解难，一方面打报告由学校集中处理，一方面报校修建中心，一方面积极联系施工单位。针对住户反映的问题，落实维修。

对公共区域日常设施、设备进行保养维护，及时通知电梯、门禁公司技术人员维保、维修。对小区路灯督促全面检修，供水供电系统及时查验、修缮、排除安全隐患，对小区公共区域便民晾晒等问题及时打报告学校筹建。

监督指导小区保洁工作，制定标准操作监督流程，落实分区负责制度，定人、定岗、定工作内容，每周定期检查制度，有效地调动其积极性，促进内部和谐竞争，提升小区环境质量。

生活垃圾日产日清，装修垃圾每周一次落实清理。园林绿化工作坚持每月对小区树木进行修剪、补苗、病虫除害、施肥施水等工作。目前树木长势良好，保证小区内的绿化养护质量。

坚持共同进步，开展批评与自我批评，打造和谐、文明、团结创新的团队，提升物业服务品质，宣传物业的工作及中心的服务理念，保证畅通的沟通渠道，坚持正确的服务理念(有理也是无理)，及时向业主提供安全知识、健康常识，天气预报、温馨提示等。赢得了业主对物业管理工作的理解和支持。

经过7个月的工作，熟悉了基层管理工作流程，基本能够将所学知识与实践相结合，形成了自己的工作方式，也对中心理念有了更深刻的认识。我在工作中越来越感受到以诚待人，以诚处事，从短期看也许会给自己带来一些困扰，但从长远来看，其效果显而易见。无论是对物业领导，对同事还是对住户，诚实本身就是的尊重，以诚待人，才能得到真正的理

解与支持。“劳酬君子，天道酬勤”。我们的业主群体属于高素质、高素养的知识群体，随着他们对物业管理工作的了解程度加深和关注度的提高，必然要求提高管理上的透明度，使物业管理行为更加规范。因此，诚信决不仅仅是个口号，而是我们发展和生存的前提。

这七个月的工作，也暴露了自身存在的问题和缺陷，如在设备管理上比较薄弱，与上层沟通上欠缺力度，有待在今后工作中予以改进和学习。同时，希望能有机会到比较成熟的社区学习，掌握更好的技能，提高自身的专业水平，多与同行进行横向联系。

新的一年，即将到来，决心在岗位上，投入更多的时间，更大的热情，完成上级布置的各项工作，不辜负上级领导的期望。希望我们的团队每一个珍惜在一起的和谐气氛，创造更多的惊喜和超越，更好的发挥团队精神，以“住户无抱怨、服务无缺憾、管理无盲点、工程无隐患”为工作目标，让我们物业随着新年悄然而至的脚步，而潜入我们广大住户的内心而努力、奋斗！”

物业客服年度工作总结成绩篇二

截止到20xx年xx月xx日共办理交房手续户。办理二次装修手续户，二次装修验房户，二次装修已退押金户。车位报名户。

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多次。运用发送通知累计条，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。

20xx年xx月xx日之前共发出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份，完成率%。月日以后共递交客户投诉信息日报表份，投诉处理单份。开发公司工程部维修完成回单份，业主投诉报修维修率%。我部门回访份，回访率%，工程维修满意率%。

20xx年x月免费学习网日地下室透水事故共造成户业主财产损失。在公司领导的指挥下，我客服部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20xx年xx月xx日我部门对小区入住业主进行的入户调查走访户，并发放物业服务意见表份。调查得出小区业主对我部门的接待工作的满意率达%，接待电话报修的满意率达%，回访工作的满意率达%。

已完善及更新业主档案份，并持续补充整理业主电子档案。

协助街派出所对入住园区的业主进行人口普查工作。

为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。

- 1、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。
- 2、业主各项遗漏工程的工作跟进、反馈不够及时；
- 3、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户，未交户。水电费预交费用不足业主户，未交户。
- 4、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。
- 5、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。
- 6、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。

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。

- 1、对部门员工工作范围、内容进一步细化、明确；
- 2、加强培训，保证部门员工胜任相应岗位，不断提高服务质量；
- 3、强化部门工作纪律管理，做到工作严谨、纪律严明；
- 4、加强对各项信息、工作状况的跟进，做到各项信息畅通、准确。
- 5、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。

6、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。

7、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，20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、省、市政府有关物业管理的政策、法规及小区《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。

物业客服年度工作总结成绩篇三

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□20xx年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。

3、积极应对新出台的法律、法规□20xx年xx市新出台的最重要的一部物业管理行业的法规就是□xx市供热管理条例》，针对这一情况，商管xx领导及时安排客服人员参加了供热xx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xx年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。xx年4月份，积极准备了相关的资料，将xx小区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。

物业客服年度工作总结成绩篇四

大家好，我是物业公司的客服主管。20xx年已经尾声，现在我对自已本年度的工作简单作以总结。

我的工作主要包括：xx会所接待大厅固定资产的管理，水吧服务的管理，保安、保洁的管理，会所水、电相关工作的管理，以及小区其它后勤工作等等。

物业工作是整个公司正常运行的后勤保障系统，工作内容虽然庞杂，但是在同事们的共同努力下，顺利的完成了本年度的各项任务。

定期清查辖区的固定资产，对有问题的硬件设施及时联系维修维护。为美化大厅环境，今年特别更换了花艺摆件，新增了沙发垫和小地垫。让来访人员在休息的片刻也能感受到公司的人性化。

为了提高水吧的服务品质，今年水吧也做了人员的调整。干净、整洁是水吧的基本要求。今年以来要求水吧服务人员必须统一制服，制服需保持整洁。服务台每天至少每天清理三次，客人离开后及时清理茶几，确保休息区的整洁。为保证水吧的服务质量制定了《水吧管理制度》。经过今年的调整和完善，今年共成功接待客人687人次，并配合公司多次宣传

接待工作。

保安工作是确保公司办公区域内人员、财产安全的根本保障。今年来各保安员严格执行《保安管理制度》，全年内没有出现任何重大安全事故，顺利的完成公司本年度的安全保卫任务。因为保安部都是男同事，他们多次热心帮助兄弟部门，搬东西并积极配合公司的外宣工作，从不言累，在此我也十分感谢他们。

保洁工作是整个公司最脏最累的工作，为了给大家提供一个舒适的工作环境。今年以来，每位保洁员都勤勤恳恳、任劳任怨。为了让来访客户给公司留下更好的印象，他们从无怨言。今年以来对保洁工作更是严格要求，严格依照《保洁管理制度》做好每个小细节，并通过和保洁人员的多次面谈，提高了保洁员的服务意识。

水电管理是公司正常办公的基本要求，今年以来由于多种客观原因，办公区域多次停电，影响了正常办公。这还需要公司领导及时的外部接洽以解决此问题。但是通常办公区域的灯管、开关及其它用电设备出现问题，我们都能在第一时间进行更换和维修，确保办公区域的用电设备的正常运行。

时光如梭，不知不觉中来到xx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。

物业客服年度工作总结

物业年终工作总结

【热门】 客服年终工作总结

物业客服年度工作总结成绩篇五

虽然很累很辛苦，但我一直尽职尽责地去做；并用心体会这种艰辛，在值班时以优质的服务接待客户，为客户推荐最适合他的房子；尽最大努力与客户达成购房协议，一步一步地完成销售任务。“功夫不负有心人”，通过我的不懈努力完成了销售任务。

物业客服年度工作总结成绩篇六

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xx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。

我这一年来的主要工作内容：

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

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房屋与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。

交房的第二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，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，都应以工作为重，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。

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。在绿城的工作生活中，我深刻体会到细节疏忽不得，马虎不得；不论是拟就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。

物业客服年度工作总结成绩篇七

转瞬间20xx年在我们忙碌的工作中已经过往。回首20xx年物业公司客服部可说是进一步发展的一年精益求精完善各项治理性能的一年。在这当中物业客服部得到了公司领导的关心和支持同时也得到了其他各部分的大力协助经过全体客服职员一年来的努力工作客服部的工作较上一年有了很大的进步各项工作制度不断得到完善和落实业户至上的服务理念深深烙进每一位客服工作职员的脑海。回顾一年来的客服工作有得有失。现将一年来的客服工作总结如下：

在20xx年初步完善的各项规章制度的基础上□20xx年的`重点是深化落实为此客服部根据公司的发展现状加深其对物业治理的熟悉和理解。同时随着物业治理行业一些法律、法规的出台和完善，客服部也及时调整客服工作的相关制度，以求更好的适应新的形势。

利用每周的客服部例会时间加强对本部分职员的培训工作。培训工作是依据一周来在工作当中碰到的实际题目展开的，这样就做到了理论与实际的结合，使每位客服职员对服务理念的熟悉更加的深刻。

据每周末的工作量统计日接待各种形式的报修均达xx次。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题目解决。同时根据报修的完成情况及时地进行回访。

根据年初公司下达的收费指标积极开展xx□xx区物业费的收缴工作。在物业经理、书记及其它各部分的支持下完成了公司下达的收费指标。

如期完成xx区每季度进户抄水表收费工作的同时又完成了公司布置的新的任务-----xx区首次进户抄水表收费工作。

制定了底商的招租方案并在下半年引进了超市、药店项目。

在xx月份完成了xx□xx的收楼工作;同时又完成了部分xx区回迁楼收楼工作。

在得知xx的消息后,物业公司领导立即决定在社区内进行一次以为灾区人民奉献一份爱心的募捐活动,这项任务由客服部来完成。接到指示后客服部全体职员积极献计献策,终圆满的完成了这次募捐活动。

积极完成各节日期间园区内的装点布置工作,今年公司加大了对xx节(倍受年轻人关注的节日)期间园区装点布置的力度,在小区xx门及xx区各大堂内购置了圣诞树及其各种装饰品。

在xx前夕组织进行了一年一度的业主座谈会。邀请来的各位业主在会上积极发言,对物业公司的服务工作给了充分的肯定并提出了公道的建议。

总之在20xx年的工作基础上□20xx年我们满怀信心与希望,在新的一年里我们坚信只要我们勤奋工作,积极探索,勇于进取,我们一定能以的努力完成公司下达的各项工作指标。