

最新物业前台客服上半年工作总结(实用5篇)

工作学习中一定要善始善终，只有总结才标志工作阶段性完成或者彻底的终止。通过总结对工作学习进行回顾和分析，从中找出经验和教训，引出规律性认识，以指导今后工作和实践活动。那么，我们该怎么写总结呢？下面是我给大家整理的总结范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

物业前台客服上半年工作总结篇一

xx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。

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。

本年度，我部共计向客户发放各类书面通知约xx次。运用短信的群发器发送通知累计xx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。

xx年x月x日地下室透水事故共造成xx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。

已完善及更新业主档案xx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。

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：

- 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；
- 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；
- 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娱乐活动工作上尚未组织开展起来。

综上所述□xx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、市政府有关物业管理的政策、

法规及xx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。

物业前台客服上半年工作总结篇二

不知不觉间20__年已经走向了过去，在__公司前台的岗位上，我坚持以积极和热情去对待自身的工作，提升自己的服务，加强自己的业务能力。为公司处理好行政的各项工作，并接待好来访的每一位来客。

身为公司前台的客服，我深知自己作为公司的“门面”，在工作中必须保持自己的优秀和礼仪。为此在这一年来，我从未停止过自己的脚步。回顾这一年，我在工作能力以及个人着装和礼仪上都进行了全面的完善，如今，20__年已经到来，为了下一年工作的顺利，我在此对这一年的工作做如下总结：

一、自我的完善

身为前台，我一直都非常重视自身的形象以及服务的能力。为此在这些方面，我首先在思想上巩固自己，提升了自己在服务上的思想心态，并明确了自身的工作定位。并且，我还通过网络学习了许多服务和电话中的礼仪用语，培训并加强了自己的业务能力，加强了自己招待能力的同时，也进一步提升了在接听来电方面的客服工作。

当然，出了这些辅助性的能力，我对自身核心的行政工作的加强也没有落下。在今年来，我积极的收集了公司员工的信息，并加强了对公司日常行政事务的管理和计划，让公司能更加有序的运转和前进。

二、日常的工作方面

我每天的工作都从自己的早起开始，每天，我都会早一步来

到公司，做好前台的打扫与清理，保持前台积极形象。此外，在保洁方面，我会在工作期间注意卫生的处理工作，对于不足或是需要处理的地方及时的与物业保洁沟通，维护好公司整体的清洁形象。

此外，在工作中我也能及时的做好公司消息的发布与通知，保持公司上下通达，各部门之间能积极的配合与沟通。此外，还有公司各种物品的采购以及器材的维护和保养等等。尽管工作很杂乱，但我为已经在心中为自己制定好了工作的计划，能在一日复一日的工作中及时、准确的完成好自身的工作责任。

三、自我的不足和反思

回顾一年来，要说自身的不足，最大的问题就在于我对工作有时候会出现散漫的情况！经过反思我认为这是我在思想和责任感上的不足所导致的问题。尽管至今也没有出现太大的麻烦，但却依旧影响着我的工作！为此，在20__年后，我一定要及时改进自己的问题，严格的对待工作，绝不给错误留下漏洞！

物业前台客服上半年工作总结篇三

在上一年度的工作里，我们xx物业在工作中严格的加强了要求和规范，为xx□xx等小区的业主们提供了积极的物业服务和帮助。给业主们留下了非常不错的印象，得到了业主们的信任。回顾这一年，作为xx物业公司的一名客服人员。我专注在xx物业的前台岗位，为业主提供接待和良好的物业申请，在今年的工作中充分的发挥了自己的作用。在今年的工作上，我严格的遵守工作纪律，认真听从领导安排和培训。在自身的岗位上积极的服务业主，仔细的完成自己的工作。现对我这一年来的工作收获做如下总结：

作为一名客服，我们是公司接触业主的一线岗位。为此，我们在工作中并不是单纯的作为的客服在于业主沟通交流，更是作为xx物业的代表，作为公司的形象站在这个位置上。为此，我也深深的感受到了这个岗位的重要性。

为了能在工作中更好的给业主带来感受，我在今年的工作中着重加强了自身的思想锻炼。巩固自己的服务思想，让自己能更加用心、贴心的在工作中考虑业主的问题，并为业主提出的解决方案或是解决问题。

此外，我还一改过去过去自己在工作中有些散漫的态度，开始严格仔细的正视起工作的责任。并且还通过在培训和书籍上的了解，加强了自身的服务礼仪，让工作变得更简单。

在工作方面，我能做到严格的遵守公司规定，做好接待工作的同时，绝不违反公司的纪律，不轻易向客户许诺自身责任外的事等等。我也知道，自身作为公司和业主的沟通桥梁，如果在我的工作中出现了什么问题，业主也会受到影响！为此，在每次物业工作完成之后，我也会及时的打电话给业主确认情况，确保工作能顺利的完成，且没有什么遗留问题。

这样严格仔细的态度，给我避免了很多的问题。也让我们的工作得到了更多业主的认可，增加了业主对物业的认可。

反思一年，自己最大的问题在于不能牢记自己自身的问题。在工作中我也犯下过许多的大小问题和马虎，但如果不能牢记和改进错误，就还会继续犯下错误！对此，我感到很惭愧。

但在未来的一年里，我会更加严格的要求自己，让自己能在工作方面取得更大的收获！

物业前台客服上半年工作总结篇四

转眼来xx已x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的，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□xx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xx公司所需要我们xx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x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x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！后来他来我们这里一下子交了三年的物业费，尽管只有xxxx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xx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2019年x月xx日来到xx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xx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xx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xxx元，并且打扫一整栋楼道卫生，利用下班时间！

物业前台客服上半年工作总结篇五

做客服工作的这一年，我也是认真的去为业主们服务，同时也是积极的听从领导布置的任务，去完成好，而自己也是在这一年有了更多的成长，也是让我自己感受到自己的一个进步我也是会继续的来努力，来让自己有更多的收获。在此也是来就这一年在物业公司做前台客服的工作做个总结□

这一年也是经历了很多，年初的时候也是没有想过自己会是那么的忙碌，积极的来配合社区的工作人员一起做好防控的工作，给业主们服务，去做一些工作，也是让我感受到在此次的疫情下，大家是那么的团结，也是愿意配合，以前觉得态度比较差的业主也是在此次情况下，愿意积极的来配合，大家都是为了小区的安全而着想，同时也是让我感受到的确我们的工作也是更加的被认可，即使后面的工作开展也是如此，业主们也是对于我们的工作有了更多的体谅，愿意更多的来配合，一些问题的出现，也是去处理好，业主们也是更好的说话，当然自己的服务态度也是一如既往的去做好，去让业主们认可，的确一些问题的出现自己也是需要和同事们积极打配合，去督促维修的同事来做好，一年下来也是完成工作让我感受到做好这份服务工作其实也是有很多可以思考，可以去提升的方面，自己的能力有了更大进步了。

除了做好了工作，自己也是不断的去学习，多去了解物业的一些相关法律以及规定，同时也是去熟悉小区，虽然来到我们小区工作也是有了一段日子，但是这一年也是更加的了解，同时对于一些顽疾也是提出了自己的意见去得到了很好的改善。并且下班之后我也是会去看物业相关的书籍，虽然自己是个基础的客服，但是我也是希望得到提升，而这也是需要自己的努力才行的，同时也是特别的感激同事们平时也是配合我的工作，也是在工作上帮了我很多的忙，给予了我一些指导，让我学到挺多的。

一年下来，虽然自己还有不足也是有要继续学习的方面，但是和之前刚来公司做事不久的我对比也是有了很大的改进，我也是会继续的来努力，同时也是会更好的把客服工作给做好了，我也是相信在来年，物业工作自己也是会做的更为出色。同时也是积极的来提升，当有晋升的机会，我也是要去把握，去让自己的物业能力更好。

本文为编辑原创文章，版权所有，未经授权杜绝转载，违者追究法律责任。