

物业客服自我鉴定及工作小结 物业客服 领班工作总结(优秀5篇)

范文为教学中作为模范的文章，也常常用来指写作的模板。常常用于文秘写作的参考，也可以作为演讲材料编写前的参考。写范文的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？以下是我为大家搜集的优质范文，仅供参考，一起来看看吧

物业客服自我鉴定及工作小结篇一

自20xx年6月接手物业客服领班，责任与义务随之而至。我主要负责客服管理、清洁绿化管理、财务管理、维修材料管理工作。

我自觉加强学习，虚心求教释惑，不断理清工作思路，总结工作方法。一方面，干中学，学中干，不断掌握方法积累经验。我注重以工作任务为牵引，依托工作岗位学习提高，通过观察、摸索、实践锻炼，逐步深入开展工作。另一方面，问书本，问同事，在各级领导指导和要求下，从不会到会，从不注重到注重，逐渐摸清了工作中的重点，找到切入点，把握住了工作重点和难点。

1、耐心细致地做好财务工作，做好手中每一笔进出帐，分门别类记录在案，按中心的要求及时上交各类款项，没有出现漏报、错报的情况□20xx年xx客服共上交收据xx本，办证制卡费xx元，管理费xx元，垃圾清运费xx元，有偿维修费xx元，自交物业费xx元，合计上交款为xx元。

2、积极主动的搞好文案管理，根据工作需要，制作表格文档，及时上报，并争取规范化的分类存档管理，目录清晰、检索方便。

3、及时跟进前台每一个电话每一个来访问题的落实情况，加

强完结率的提升，做到事事在关注，件件有回音，以便及时为业主排忧解难。

4、环境卫生的管理，针对小区环境逐步完善的情况，对小区内的卫生进行每天例查，记录巡查日报、周报、月报，并落实严格的保洁程序和周查考核方法。加强小区卫生检查工作，保证了小区的卫生清洁美观，并定期对小区楼道、天顶乱堆乱放的杂物进行清理、搬运工作。定期不定期对小区老房子地面的油污迹进行铲除，对死角污沟进行大扫除清理，得到广大业主的称赞和领导的认可。

5、设施的完善，对小区所有门禁进行维护、保养和更换工作，打报告到学校相关部门申请费用，巡查记录上报，整理报批审批资料，现已基本完成，为小区的安全又上了一道保险。

6、培训：对新入职员工进行理论培训，并针对不同岗位进行实际操作培训。督促员工的工作，带动员工的工作热情。同员工交心谈心，提高员工的积极性。

7、满意度调查：为了让我们的服务更好的提高，对小区住户进行了入户走访调查，发挥广大业主的智慧，收集业主好的建议。让住户对我们的服务进行评价，这样能知道不足，让我们共同进步。

8、多到现场了解实际情况，更能寻找处理问题的最佳方法和途径。

9、对存在的问题和教训及时进行总结，在周会议上交流、借鉴、学习、提高。

10、努力提升自己的业务管理水平，把工作做得更好。

劳谦君子，天道酬勤。在xx物业这一年来，完成了一些工作，

取得了一些成绩，也还有很多需努力的方向：

- 1、只有摆正自己的位置，下功夫熟悉业务，才能尽快深入工作。
- 2、只有主动融入集体，处理好各方面的关系，才能在工作中保持良好的工作劲头。
- 3、只有树立服务意识，加强沟通协调，才能把工作做得更好。

在20xx年，工作整体上有所提高，但在工作细节方面还存在很多不足和问题，但我有信心在今后的工作中不断改进，不断创新，做好各项管理工作，不断总结经验和教训，不断进取，做一名真正的xx物业的宣传者、塑造者和执行者。

“不积跬步，无以至千里，不积小流，无以成江海”□20xx年，收获了进步，经历了困难，感受了启迪□20xx年我会一如既往，载着百倍的信心和努力驶向新的一年。

最后预祝xx物业日益成熟规范，祝全体同事工作顺利、平安幸福！

物业客服自我鉴定及工作小结篇二

俗话说站在巨人的肩膀上能让你站得更高看得更远，就是工作中的一个巨人，在工作中，你只有及时做好了工作鉴定，你才能更加完整的掌控之前的知识并加以有效的利用，从而能将目光放的更远。

忙碌的20__年即将过去。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、鉴定中逐渐成熟，并且取得了一定的成绩。

一、提高服务质量，规范前台服务。

自__年我部门提出“首问负责制”的工作方针后，20__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__%提高到__%；二期从__%提升到__%；三期从__%提升到__%。

岁月如梭，转眼又快迎来了新的一年。在即将过去的20__年里，我在公司领导是同事的关心和热情帮助下，顺利完成了前台接待相应的工作。现在对20__年的工作作出鉴定。

一、前台工作的基本内容。

前台的工作是一个需要有耐心和责任心的岗位，热诚、积极的工作态度很重要。20__年11月，我开始从事前台接待工作，深知接待人员是展示公司形象的第一人。在工作中，严格按照公司的要求，工装上岗，五官清秀。热情对待每一个来访客户，并热心的指引到相关的办公室。为公司提供了方便，也为客户提供了方便。接电话时，做到耐心听客户的询问，并力所能及的作出相应的解答。

二、前台工作的经验和教训。

在到__企业工作前，虽然也有过前台接待的工作经验，但是，还是需要不断学习和努力的。比如综合素质方面，责任心和事业心有待进一步提高，服务观念有待进一步深入。在工作期间，让我学会的如何更好的沟通，如何踏实的积极进取。

三、前台工作的下一步计划。

基于对前台接待工作的热爱，我会严格要求自己不但要遵守

公司的相关工作制度，还要更积极踏实的对待工作。努力提高工作素质，加强对工作的责任心和事业心。我将进一步更好的展示自己的优点，克服不足，扬长避短。与公司及同事团结一致，为公司创造更好的工作业绩！

岁月如梭，转眼又快迎来了新的一年。在即将过去的20__年里，我在公司领导是同事的关心和热情帮助下，顺利完成了前台接待相应的工作。现在对20__年的工作作出自我鉴定鉴定。

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。客服部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，所以我们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，以使我们解决业主的问题这方面，陈经理专门给全部门员工做专业性的培训，完全是酒店式服务规范来要求员工。如前台接电话人员，必须在铃响三声之内接起电话，第一句话先报家门“您好”，天元物业×号×人为您服务”。前台服务人员必须站立服务，无论是公司领导不是业主从前台经过时要说“你好”，这样，即提升了客务部的形象，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。我们定期给员工做这方面的培训。主要是结合《物业管理条例》、《物业管理企业收费管理办法》等政策法规、学习相关法律知识，从法律上解决实际当中遇到的问题，我们还邀请工程部师傅给我们讲解有关工程维修方面的知识，如业主报修，我们应能分清报修位置、基本处理方法、师傅应带什么工具去、各部分工程质量保修期限是多少，是有清楚了这些问题，才能给业主宣传、讲。让业主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我们公司就什么都负责的，我们会拿一些经典案例，大家共同探讨、分析、学习，发生纠纷物业公司空间承担多大的责任等。都需要我们在工作中不断学习、不断积累经验。

文档为doc格式

物业客服自我鉴定及工作小结篇三

时光如梭，不知不觉中来xx办事中心工作已有一年了，在我观来，这是短暂而又漫长的一年。短暂的是我还来不及控制的工作技术与专业知识，时光已经流逝；漫长的是要成为一名优秀的客服人员，往后的路一定很漫长。

回首当初在雇用会上应聘公司客服岗位的事，就像发生在昨天一样；不过如今的我已从懵懂的学生，转酿成了肩负工作职责的绿城员工，对客服工作也由陌生酿成了熟悉。

许多人不了解客服工作，觉得它很简单、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，控制必然的工作技术，并要有高度的自觉性和工作责任心，否

则工作上就会呈现失误、渎职状况；当然，这一点我也并不是一开始就认识到了，而是在工作中阅历了各类挑战与磨砺后，才深刻体会到。

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，整改看护单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。

1、工作中的磨砺塑造了我的性格，晋升了自身的心理素质。对付我这个刚刚步入社会，工作经验不丰厚的人而言，工作中难免遇到各类各样的阻碍和艰苦，但在列位领导和同事们的赞助下，尤其是在任主管的悉心教育下，让我遇到艰苦时勇于面对、敢于挑战，性格也进一步沉淀下来。

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办事的真正含义。

所谓职业精神便是当你在工作岗位时，无论你之前有多费力，都应把工作做到位，尽到本身的工作职责。

所谓微笑办事便是当你面对客户时，无论你快乐与否，烦恼与否，都应以工作为重，以客户为重，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，我由帮忙工作转换为正式款待工作，在增强了自身情绪掌控的同时，尽量保持着微笑办事，顺利为好几位业主解决完成了交房手续。听到上级领导的勉励，观着业主满意的笑容，我也无比欣慰。

阅历了这次交房流程也对我日后的工作起到了莫大的作用，在面对领导与同事的批评与指正时能摆正心态，积极改正；在与少数难缠的工程人员沟通时，也逐步变得无所惧怕；款待礼仪、电话礼仪等礼仪工作也逐步完善。

3、工作学习中拓展了我的能力。当我把上级交付每一项工作都认真尽力的完成时，换来的也是上级对我的支持与确定。前两天刚制作完毕的圣诞、元旦园区内部署是我本身做的第一个规划，当规划通过主管的承认后，心中充溢胜利的喜悦与对工作的热情；至于接下来食堂鼓吹栏的部署，还有园区标识系统和春节园区内的部署规划，我都认真负责的去看待，尽我所能的把他们一项一项做的更好。

1、增强学习物业治理的基础知识，进步客户办事技术与心理，完善客服款待流程及礼仪；

4、多与列位领导、同事们沟通学习，取长补短，晋升本身各方面才能，跟上公司前进的方式。

很幸运刚从学校卒业就可以加入绿城青竹园这个可爱而优秀的团队，绿城的文化理念，管家部的工作气氛已不自觉地沾染着我、推动着我；让我可以在工作中学习，在学习中发展；也肯定了本身尽力的偏向。此时此刻，我的最大目标便是力图在新一年工作中挑战自我、超越自我，取得更大的提高！

谢谢大家，我的汇报完毕！

物业客服自我鉴定及工作小结篇四

一年复始，万象更新，转眼间海门中南物业公司新的历程中匆忙而紧张的跨过了20xx年，回顾自己9个多月来的工作历程，收获及感悟颇多，从20xx年3月进入公司以来，在公司各级领导的带领和关怀以及各位同事的积极协助下，凭着自己认真负责的工作态度，圆满的完成了公司领导赋予的各项工作。现将20xx年工作汇报如下：

一、本人于20xx年3月正式加入海门中南物业管理有限公司，担任客服领班一职，入职之初，在客服主管的带领下，完成以下工作：

1. 针对客服工作人员专业知识不足，在严格按照客服部年度培训计划进行培训的同时，加强现场培训，通过真实案例实操实练，通过理论与实践让客服工作人员更深刻的认知专业知识的重要性，在五月份客服部安排工作人员参加南通总公司组织的客服专业技能的培训与考核时，荣获全公司第二名的好成绩。

3. 完成20xx年6月的1.7期及8月的1.6期交收楼活动，入伙600多户。针对交房期间的遗留问题积极与地产工程、施工单位沟通跟进，及时的完成遗留问题的处理，极大程度上避免因施工遗留问题导致的业主投诉及满意度下降。

4. 对客服部台账进行梳理，针对现有台账混乱及部分台账空白现象，从四月份起建立健全的部门台账，对erp数据录入的真实性、准确性等数据进行整改，加强erp录入工作人员的培训工作，erp录入步入常态化。

5. 由于小区管理面积较大，针对部分标识标牌的统一制作需要大量的时间的问题，客服部制定张贴临时标识标牌，对现有不统一的标示进行修整，完善各类标示工作。

6. 根据精致塔要求制定客服部关于馨风采、馨服务、馨家园的提升计划并落实执行，五月份组织开展温馨五月情感恩母亲节活动，通过社区活动加深物业与业主的关系，让业主更深层次的了解并接受理解物业。九月份开展的中秋社区活动，培养业主家是最温馨的港湾，社区是家的构成内心认同。取得业主一致好评，并要求以后多举办此类活动。

二、20xx年9月中南世纪锦城盛大开盘，在公司领导各方面权衡之下，我于20xx年10月被调任到世纪锦城任客服主管，在此期间完成以下工作：

1. 针对销售大厅各项工作与小区存在一定的差异性，员工对新的工作环境及工作任务不太明确，做好员工之间的动员工

作的同时，制定并实施会所服务标准以及各部门详细工作流程，对安排的工作具体落实到相关责任人，要求当天能完成必须当天完成，不能完成的要查出原因、制定计划，按规定的期限完成，改变懒、散、慢的不良工作习惯，对提高服务意识、有效开展工作起到至关重要的作用。

2. 十月份样板间正式对外开放，在此期间完成样板间的全面开荒工作以及销售中心的细致卫生清洁。

3. 根据验收标准完成对销售中心、样板间以及配套设施的验收，并对存在的遗留问题要求整改并跟进结果，对维修后的遗漏工程进行复检。

4. 针对案场工作要求，对南部会所工作人员加强员工礼仪礼节及专业技能培训，通过使用玻璃杯、咖啡杯，服务区域摆放香薰，保洁工作人员使用统一工具盒，秩维规范交通指示，客服提供问茶、续茶服务以及一些小的细节来提升服务质量，体现物业服务亮点。

5. 配合房地产销售推广、开盘工作，以销售中心、样板房的使用、业主接待及环境保洁等物业服务工作方面为重心开展服务工作，顺利完成世纪锦城2-8楼的开盘、魅力锦城、华彩篇章业主联谊等活动。

物业客服自我鉴定及工作小结篇五

自xx年6月接手xxx 物业客服领班，责任与义务随之而至。我主要负责客服管理、清洁绿化管理、财务管理、维修材料管理工作。

我自觉加强学习，虚心求教释惑，不断理清工作思路，总结工作方法。一方面，干中学，学中干，不断掌握方法积累经验。我注重以工作任务为牵引，依托工作岗位学习提高，通过观察、摸索、实践锻炼，逐步深入开展工作。另一方面，

问书本，问同事，在各级领导指导和要求下，从不会到会，从不注重到注重，逐渐摸清了工作中的重点，找到切入点，把握住了工作重点和难点。

1、耐心细致地做好财务工作，一是做好手中每一笔进出帐，分门别类记录在案，按中心的要求及时上交各类款项，没有出现漏报、错报的情况□xx年xxx 客服共上交收据cc本，办证制卡费ccc元，管理费cccc元，垃圾清运费ccc元，有偿维修费cccc元，自交物业费ccccc元，合计上交款为ccccc元。

2、积极主动的搞好文案管理，根据工作需要，制作表格文档，及时上报，并争取规范化的分类存档管理，目录清晰、检索方便。

3、及时跟进前台每一个电话每一个来访问题的落实情况，加强完结率的提升，做到事事在关注，件件有回音，以便及时为业主排忧解难。

4、环境卫生的管理，针对小区环境逐步完善的情况，对小区内的卫生进行每天例查，记录巡查日报、周报、月报，并落实严格的保洁程序和周查考核方法。加强小区卫生检查工作，保证了小区的卫生清洁美观，并定期对小区楼道、天顶乱堆乱放的杂物进行清理、搬运工作。定期不定期对小区老房子地面的油污迹进行铲除，对死角污沟进行大扫除清理，得到广大业主的称赞和领导的认可。

5、设施的完善，对小区所有门禁进行维护、保养和更换工作，打报告到学校相关部门申请费用，巡查记录上报，整理报批审批资料，现已基本完成，为小区的安全又上了一道保险。

6、培训：对新入职员工进行理论培训，并针对不同岗位进行实际操作培训。督促员工的工作，带动员工的工作热情。同员工交心谈心，提高员工的积极性。

7、 满意度调查：为了让我们的服务更好的提高，对小区住户进行了入户走访调查，发挥广大业主的智慧，收集业主好的建议。让住户对我们的服务进行评价，这样能知道不足，让我们共同进步。

8、 多到现场了解实际情况，更能寻找处理问题的最佳方法和途径。

9、 对存在的问题和教训及时进行总结，在周会议上交流、借鉴、学习、提高。

10、 努力提升自己的业务管理水平，把工作做得更好。

劳谦君子，天道酬勤。在xxx 物业这一年来，完成了一些工作，取得了一些成绩，也还有很多需

1、 只有摆正自己的位置，下功夫熟悉业务，才能尽快深入工作。

2、 只有主动融入集体，处理好各方面的关系，才能在工作中保持良好的工作劲头。

3、 只有树立服务意识，加强沟通协调，才能把工作做得更好。

在xx年，工作整体上有所提高，但在工作细节方面还存在很多不足和问题，但我有信心在今后的工作中不断改进，不断创新，做好各项管理工作，不断总结经验和教训，不断进取，做一名真正的xxx 物业的宣传者、塑造者和执行者。

“不积跬步，无以至千里，不积小流，无以成江海”□xx年，收获了进步，经历了困难，感受了启迪□20xx年我会一如既往，载着百倍的信心和努力驶向新的一年。

最后预祝xxx 物业日益成熟规范，祝全体同事工作顺利、平安幸福！