

# 物业客服部年度工作总结(优秀5篇)

围绕工作中的某一方面或某一问题进行的专门性总结，总结某一方面的成绩、经验。相信许多人会觉得总结很难写？以下是小编精心整理的总结范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

## 物业客服部年度工作总结篇一

时光荏苒，我到xx物业管理有限公司客服部上班已xx年了。在公司领导支持与帮助、同事的共同奋斗下，按照公司的要求和部署，较好地完成了本职工作。

我通过两年多来的学习与工作，工作的方式、方法都有了较大的进步，现将两年多来的工作情况总结如下：

由于客服部的工作是直接面对本小区业主，所以客服部是小区物业公司形象最为重要的一个部。也正因为如此，公司制定了“天天让您满意”的服务宗旨和一切为了顾客、一把手亲自抓、一票否决制度、一丝不苟态度、一抓到底作风的“五个一”质量文化准则。客服管理员的日常工作主要有：接待业主来访；处理业主投诉；处理业主报修的联系、跟进、回访工作。

由于感到自己的知识、能力和阅历与自己的岗位有一定的距离，所以总不敢掉以轻心，一年多来不断加强在专业知识方面的学习，在这方面公司也加强了对专业知识的培训和考试等方式，使我们在工作中能够灵活运用相关的专业知识，这样下来在业务水平方面的确有了一定的进步。经过不断地学习、不断积累经验、知识，均已具备了一定的工作能力，能够自行处理日常工作中的各种问题。能够以正确的态度对待各项工作任务，热爱本职工作，认真努力贯彻到实际工作中去。积极提高自身各项业务素质，争取工作的主动性，努力

提高工作效率和工作质量。

通过对这些工作的总结，着实发现了一些问题和不足，主要表现在：

第二，有些工作还不够细，一些工作协调不是十分到位：

第三，相关的专业理论水平还不能全达到刚公司对一名合格管理员的要求。对于物业公司最重要的工作之一就是收缴物业费，每年我们对物业费都有优惠政策，这样一来可以提高物业费的收缴率，是对我们公司服务质量的衡量，更是业主对我们所做工作是否满意的体现。

第四，维修墙体发霉也是我们上半年的工作重点之一。

因此物业公司的领导和地产负责人分析了主要原因：

一是冷桥现象，二是墙体阴水造成的因此制定了维修方案：

我们客服部接到报修墙体发霉的电话第一时间先给地产负责人汇报情况，较为重要的地产负责人回亲自去看，分析情况，安排维修人员及时处理，尽量做到让业主满意。今后在工作中把提高物业管理知识、服务态度、工作水平作为重点不断加强学习，拓宽知识面，努力学习物业管理知识和相关法律常识。

加强对物业公司发展的了解，加强周围环境、同行业发展的了解和学习，要对公司的统筹规划，但前情况做到心中有数；更要注重本部门的工作作风建设，加强管理，团结一致，勤奋工作，形成良好的部门工作氛围。不断改进对业主、其他部门的服务水平及支持配合能力。

我将以饱满的热情服务好业主，维护好公司利益，积极为业主提供优质的服务，为公司创造更高价值，力争取得更大、

更优异的工作成绩。

## 物业客服部年度工作总结篇二

时间在指尖悄然滑过，即将迎来新的一年。不觉间我来到客服部已经一年多了□20xx年对于我们来说，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”的理念在上级领导的.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，现将一年来的个人工作总结如下：

一：来电来访的接待与处理

二：催交房和催交物业费

三：空置房的查巡

四：遗留问题的登记与处理。

五：一期二的交房

在各部门的一同努力下，圆满完成了交房工作。

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，加强以下几个方面的工作。

1、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；

3、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。

以上便是我上年的年工作总结，接下来的工作中，我会认真努力，多学习一些工作经验，我在工作期间做得不足的地方还请领导评指正。

预祝公司在20xx年里宏业大展、更上一层楼！

## 物业客服部年度工作总结篇三

- 1、把工作放在第一位，努力工作、积极认真、忠于职守，遵守公司规章制度。
- 2、接听电话使用统一问候语，“你好，华茂通客服部”；
- 3、接待客户要热情大方，积极主动的帮助客户解决问题，认真解答客户提出的疑问，做到用服务创造感动、创造效益。
- 4、能够独立处理常见技术问题和疑难技术问题。
- 5、认真、负责的做好本职工作，严格遵守公司的规章制度；
- 6、熟悉公司流程及部门操作流程，并严格遵守；
- 7、接待客户要热情大方，积极主动的帮助客户解决问题,经常主动和客户沟通，树立公司在客户心目中的形象，巩固公司在客户心目中的地位。
- 8、积极配合部门主管工作，有效完成好主管临时交代事务，积极协助其他同事工作，工作中保持协作的态度，高效快速的完成各项工作。
- 9、做到当日工作当日完成。

## 物业客户服务部经理岗位职责

一、坚决执行国家的各项方针政策，盛市有关物业管理、政策以及公司的有关规章制度。

二、根据统一管理与专业分工负责的原则，对部门内工作人员的工作进行合理安排，召集主持部务会，领导部门人员及时完成管理处下达的任务指标。

三、制订本部门工作计划，指导、协助下级负责人在制定工作计划，定期检查、监督、查处违章，提出改正措施。

四、坚守岗位，按时上下班，着装整齐，热情接待业主和来访客人，对业主的投诉耐心解释，及时处理。

五、负责处理住户对本管理处工作的投诉，不拖延、不推诿，搞好与业主的友好关系。

六、加强本部门员工的团结协作，公正、公平地评价员工的工作，做好劳动纪律检查奖惩，调动员工积极性。

七、向管理处主任提交部门用人计划

八、负责监督本部门用品的采购、入库、出库工作。

九、负责区内家政服务、环卫管理和便民服务项目的制定及协调组织工作。

十、负责区内商业网点和居家服务摊点的全面管理

十一、对绿化和清洁工作实行分区划片包干作业管理，做到员工之间任务划定清楚，责任明确。

十二、坚持每天巡视公寓二遍，发现问题现场督导解决。

十三、广泛接受住户对绿化和清洁管理工作的意见和建议，以提高工作水准。

十四、完成领导交办的其他工作。

客户服务部是公司直接面向广大淘宝网客户消费群，对客户提出的各种咨询做出专业的解答并给出亲切服务，维护公司在售中与客户的良好关系，提升客户对公司的信誉度和忠诚度的窗口部门。客户服务部与其他各部门协同合作，共同推动公司的正常运转和持续发展。

一、工作目标：通过客户服务，向客户提供专业、优质、及时、全面的售中服务，为客户创造一个和谐的聊天购物环境。努力提高客户满意度，提升公司信誉优势。配合其他部门努力实现公司销售目标。

二、工作原则：以客为尊，以诚为本；反应迅速、处理及时。

三、工作内容：维护公司在客户中的良好形象，全面负责公司的客户问题咨询处理，促使达成订单。

客服部组织框架：

## 物业客服部年度工作总结篇四

我作话务员的时间不长，跟许多老手相比，我是一个新手。但这并不能成为我可以比别人差的理由，相反，越是因为这样，我就更要付出比别人更多的精力和时间来学习，从而跟上大家的步伐。在刚上x平台的时候，凭藉着自己努力、刻苦、任劳任怨的工作态度，我除熟悉了语音平台的操作和处理流程外，还更深一步地了解到x设备的整个运作流程，让我在工作时更能得心应手。

然而95598号作为一个群众服务窗口，我作为一名普通的客户服务代表，除了要懂得一些简单的技术和专业知识外，更重要的’是需要与客户进行沟通、交流，解答客户的咨询和疑问。因此，我更需要具备的是掌握全面的业务知识和良好的服务、沟通技巧。在平时的工作中，对于新下发的各种新业务、新知识、新活动，我都认真学习，充分领会其精神，并且牢记；对于一些基础业务知识，我经常翻出来看看，做到温故而知新，熟能生巧。

如果说业务知识是做菜的原料的话，那么良好的服务、沟通技巧、就是技艺高超的厨师，只有具备高超的厨艺，才做让原料展现出良好的品质和口味，服务也是同样的道理。如果没有良好的语言表达能力和沟通能力，知道的再多，掌握的再全面，也只能是茶壶里煮饺子——肚子里有倒不了来。所以我积极参与组织的各种服务知识培训，通过网上学习相关服务、沟通技巧，并将其运用到服务工作中去。

新系客服。诚信服务，海尔总裁张瑞敏有句名言：在同样的条件下，服务得好可以赢得顾客或“创造”顾客；服务得不好可以失去或“消灭”顾客。诚信是一种资源，一种资本，是优质服务的灵魂。我作为客服中心的一名普通员工会更加的做到认真查找差距，同时学习、借鉴其他“满意窗口”的先进经验，取他人之所长补己之短，使在客服中心的我不断茁壮成长。

以“树群众满意窗口号”为旗帜，“您的满意，是我的追求”为行动口号；坚持贯彻“以群众为中心，以市场为导向，以群众满意为目的，把优质服务工作做得有声有色。自我管理、严格落实树立服务大众、奉献社会的思想，为人民群众办实事、做好事；以客户为中心，不断提高服务质量；保证把”请“、“您好“、“请问有什么可以帮助你“、“请问办什么业务“、“请稍候“、等十九个文明服务日常用语得以运用，严禁使用服务”禁语“；以微笑服务，给客户留下亲切、热情、口气柔和的好印象。

## 物业客服部年度工作总结篇五

xx小区的开发建设单位是一家，物业是另一家，看起来物业企业通过开拓市场拿到项目，但是这种项目的管理成本是相对较高的，和开发商协调的事情非常多。开发商和建筑商如一家，这的工程质量很难得到保证，如开发商是个实力强大的地产企业，这种问题还可以避免。物业接这个项目可能是考虑到开拓内蒙的市场，评估的盈利利润确实还可以，但前提是管理的非常好。希望我们这个团队出色完成这个任务。

实事求是的说物业管理处的经理主管的能力确实不是呼市当地的可以比拟的，自主性也很强！但是企业文化淡薄，基层员工服务意识不强！每个企业都有自己最优秀的地方，比如仁和物业在内蒙也是一家比较优秀的物业企业，管理制度非常全面，服务的质量也很高。但是它对管理处的管理监督过于严格，下面的项目经理很难培养出职业经理人的素养。对以后的企业扩大规模会起到负面作用。对于我们科班出身的人一定要踏实下来汲取每个企业最优秀的地方，虽然我们学到的东西工作后不一定能用上，但你达到一定高度后，你肯定会成为一个更出色的职业经理人。