

# 2023年物业客服员个人工作总结(模板9篇)

总结范文的写作可以培养我们的思考能力和表达能力，提高自己的语言文字表达水平。在下面的内容中，将向大家展示一些药师工作总结的范文，希望能够给大家提供一些写作思路 and 参考。

## 物业客服员个人工作总结篇一

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物业客服部已两年多了。xx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xx年初步完善的各项规章制度的基础上。xx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。xx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xx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\_\_栋，共计\_\_户住宅，共\_\_单元。总体上已收楼\_\_栋，

办理入住 \_\_ 户，其中具备办理入住条件共 \_\_ 户，未办理入住手续为 \_\_ 户。闲置房屋共计 \_\_ 户，其中空置房 \_\_ 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 \_\_ 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 \_\_ 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 xx — xx 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 \_\_ 户，现已催缴收取 \_\_ 户 b2 已到期 \_\_ 户，现已缴纳 \_\_ 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”。

xx年是我不断探索，也是自我追寻的一年，在未来xx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。

## 物业客服员个人工作总结篇二

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。

截止到20xx年12月19日共办理交房手续312户。办理二次装修手续171户，二次装修验房126户，二次装修已退押金106户。车位报名218户。

以下是重要工作任务完成情况及分析：

### 一、日常接待工作

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。

### 二、信息发布工作

本年度，我部共计向客户发放各类书面通知约20多次。运用发送通知累计968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。

### 三、业主遗漏工程投诉处理工作

20xx年8月18日之前共发出86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28份，完成率32%。8月18日以后共递交客户投诉信息日报表40份，投诉处理单204份。开发公司工程部维修完成回单88份，业主投诉报修维修率43%。我部门回访78份，回访率89%，工程维修满意率70%。

#### 四、地下室透水事故处理工作

20xx年8月4日地下室透水事故共造成43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。

#### 五、入户服务意见调查工作

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12月19日我部门对小区入住业主进行的入户调查走访38户，并发放物业服务意见表38份。调查得出小区业主对我部门的接待工作的满意率达90%，接待电话报修的满意率达75%，回访工作的满意率达80%。

#### 六、建立健全业主档案工作

已完善及更新业主档案312份，并持续补充整理业主电子档案。

#### 七、协助政府部门完成的工作

协助三合街派出所对入住园区的业主进行人口普查工作。

为10户业主办理了户口迁入手续用的社内户口变更证明。

#### 八、培训学习工作

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有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：

一、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。

二、业主各项遗漏工程的工作跟进、反馈不够及时；

三、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1户，未交1户。水电费预交费用不足业主49户，未交7户。

四、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。

五、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。

六、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。

客服年终个人总结

物业客服个人辞职报告

客服年终个人工作总结范文

## 物业客服员个人工作总结篇三

万象更新，转眼间x物业在新的历程中匆忙而紧张的跨过了，回顾自己20xx年来的工作历程，收获及感悟颇多，从x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。现将工作汇报如下：

针对客服人员专业知识不足，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。

2. 梳理现有管理费的收费进度，对未收户数、面积、金额及原因作统计并制定催收管理费计划，针对收费率低、业主不愿缴纳管理费，客服部制定各楼栋助理根据各自区域按时上门、电话催缴的催缴计划，x月份根据制定的催缴计划进行管理费催缴工作，并对业主不愿缴纳管理费原因进行统计，根据业主提出的各类问题，找出问题的根源并处理，已取得良好效果。五x月份上门收缴管理费x元，六月份上门收缴管理费x元。七月份对管理费一年以上未交的业主发催缴函，对已交付区域未收房的业主发催收函，共发出催收信件x封，至月底已有x户交纳物管费x元。

3. 完成x6月的x期及x月的x期交收楼活动，入伙x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“xx”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x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。

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，保洁人员使用统一工具箱，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。

回顾以来的工作，诸多方面值得分享和肯定，在工作中也存在在很大的不足：

1. 在物业服务工作上理论知识稍有欠缺，对于客服部以外的其他部门理论知识掌握不大熟练，运用不到位，需要加强学习，积极进取，以求进一步提高物业管理水平，提高自身综合素质。

2. 对于管理方面的素养，还需要提升，需加强管理知识理论的学习和实际经验的积累。

3. 日常的工作标准虽然达标，但是与“精细美”的服务理念存在一定差距，需要在服务工作中的细致部分下功夫。

## 物业客服员个人工作总结篇四

时光如梭，不知不觉中来到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，就像发生在昨天一样，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。

1、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；其中交付园区共92户，办理交房手续46户，办理装修手续7户，入住业主2户。

2、接受各方面信息，包括业主、装修单位、房产公司、施工单位等信息，在做好记录的同时通知相关部门和人员进行处理，并对此过程进行跟踪，完成后进行回访。

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，整改通知单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。

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。

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，以客户为重，始终保持微笑，因为你代表的不是你个人的形象，更是公司的形象。

在接下来第二天、第三天交付工作中，我由协助工作转换为正式接待工作，在加强了自身情绪掌控的同时，尽量保持着

微笑服务，顺利为好几位业主办理完成了交房手续。听到上级领导的鼓励，看着业主满意的笑容，我也无比欣慰。

经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，也逐步变得无所畏惧；接待礼仪、电话礼仪等礼仪工作也逐步完善。

2、工作学习中拓展了我的才能。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、元旦园区内布置方案是我自己做的第一个方案，当方案通过主管的认可后，心中充满成功的喜悦与对工作的热情；至于接下来食堂宣传栏的布置，还有园区标识系统和春节园区内的布置方案，我都会认真负责的去对待，尽我所能的把他们一项一项做的更好。

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；

4、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。

很幸运刚从学校毕业就可以加入xx这个可爱而优秀的团队，这里的文化理念和工作氛围已不自觉地感染着我、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，我的目标就是力争在新一年工作中挑战自我、超越自我，取得更大的进步！

## 物业客服员个人工作总结篇五

今年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：

在初步完善的各项规章制度的基础上，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。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。

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xxx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xx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。

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xx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。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。

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”。

今后我会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。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。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。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。

## 物业客服员个人工作总结篇六

今年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：

### 一、深化落实认识公司各项规章制度

在初步完善的各项规章制度的基础上，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。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。

### 二、深刻了解掌握园区整体工程基本情况

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。

### 三、落实客服助理岗位职责

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\_\_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\_\_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。

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\_\_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。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。

### 四、推陈出新，不断提升自身素养

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”。

今后我会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。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。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。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。

## 物业客服工作总结

### 物业客服员个人工作总结篇七

我从20xx年6月1日xx物业正式成立后，接管xx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。我们的张立勇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。汪学林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，分担着一部分北苑维修工作，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。

团结合作，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 workflows，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，诚实本身就是最大的尊重，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xx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！

## 物业客服员个人工作总结篇八

忙碌的\*\*年即将过去。回首一年来的工作，感慨颇深。这一年来我在公司各级领导的关心和支持下、在服务中心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，规范管家服务。

自20xx年xx月推出“一对一管家式服务”来，在日常工作中无论遇到任何问题，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，在“一对一管家式服务”落实的同时，还参加公司组织的各类培训。主要针对《客户大使服务规范》、《交房接待人员服务规范用语》、《仪态礼仪》、《谈吐礼仪》、《送客礼仪》、《接听礼仪》、〈举止行为〉、等进行培训。培训后还进行了现场模拟和日检查的形式进行考核，如“微笑、问候、规范”等。我们根据平时成绩到月底进行奖惩，使我的服务水平有

了较大的提高，得到了业主的认可。

## 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。在对小区的日常管理中，我们严格控制、加强巡视，发现小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，及时制止并给出合理化建议，并且同公司的相关部门进行沟通，制定了相应的整改措施，如私搭乱建佛堂、露台搭建阳光房等，一经发现我们马上发整改通知书，令其立即整改。

## 三、加强培训、提高业务水平

专业知识对于搞物业管理者来说很重要。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，所以公司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，以便我们帮助业主解决这方面问题。前台服务人员必须站立服务，无论是公司领导还是业主见面时都要说“你好”，这样，即提升了客服的形象，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。公司还定期给员工做这方面的培训。主要是结合《苏州市住宅区物业管理条例》、《苏州工业园区住宅物业管理办法》、《住宅室内装饰装修管理办法》等法律、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，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物业公司就什么都负责的，公司还拿一些经典案例，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。

\*\*年将是崭新的一年，随着我们服务质量的不断提高，小区入住业主的增多，物业将会向着更高、更强的目标迈进，客服全体员工也将会一如既往的保持高涨的工作热情，以更饱满的精神去迎接新的一年，共同努力为我们万科物业公司逸庭服务中心谱写崭新辉煌的一页！\*\*年的工作计划是：

一、针对\*\*年满意度调查时业主反映的情况进行跟进处理，以便提高\*\*年入住率。

二、继续规范各项工作流程，认真贯彻执行各岗位的岗位职责

三、推行《客户大使服务规范》、《交房接待人员服务规范用语》、《仪容仪表》、《谈吐礼仪》、《送客礼仪》、《接听礼仪》、《举止行为》，提高员工素质及服务水平。

四、全力配合各部门做好房屋交付工作。

五、全力做好装修巡查工作，合理安排相关人员巡视，做到及时发现及时处理。

时光如梭，不知不觉中来绿城青竹园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绿城员工，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

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，整改通知单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。

在完成上述工作的过程中，我学到了很多，也成长了不少

3、工作学习中拓展了我的才能；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、元旦园区内布置是我自己做的第一个，当方案通过主管的认可后，心中充满成功的喜悦与对工作的激情；至于接下来食堂宣传栏的布置还有园区标识系统和春节园区内的布置方案，我都会认真负责的去对待，尽我所能的把他们一项一项的做的更好。

## 物业客服员个人工作总结篇九

时光荏苒，我到xx物业管理有限客服部上班已两年多了。在领导支持与帮助、同事的共同奋斗下，按照的要求和部署，较好的完成了本职工作。

我通过今年的学习与工作，工作的方式、方法都有了较大的进步，现将20xx年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形象最为重要的一个部。也正因为如此，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。

经过不断的学习、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，认证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。

通过对这一年工作的总结，着实发现了一些问题和不住，主要表现在：

第一，由于最初对物业管理专业不是很了解，许多工作都是边干边摸索，以致有时工作起来不能游刃有余，工作效率有待进一步提高；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打到刚对一名合格管理员的要求。

对于物业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班年的工作重点之一。

因此物业的领导和地产负责人了主要原因：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回报情况，较为重要的地产负责人回亲自去看，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。

加强对物业发展的了解，加强周围环境、同行业发展的了解和学习，要对的统筹规划，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没配合能力。

我将以饱满的热情服务好业主，维护好利益，积极为业主提供优质的服务，为创更高价值造，力争取得更大、更优异的工作成绩。