

最新物业客服个人工作总结及工作计划 物业客服工作心得体会(大全10篇)

出纳在日常工作中要勤谨认真，做到账目清晰、明了。以下是小编为大家整理的党日活动案例，供大家参考借鉴。

物业客服个人工作总结及工作计划篇一

在社会竞争很大，想找个好的单位工作真的不容易啊!真的感谢帮助我的人，以及公司领导给了我一个很好的发展平台，让我有那么好的机会学习!

从x月xx日我到无锡群泰物业客服部工作，主要工作的内容是：接待客户、相关业务的办理、费用的收取及缴纳统计、客户信息反馈，以及客户档案的管理。想想自己刚进公司的时候，对物业可以说是一知半解，实际应用更不是件小事。刚开始由于一切都还没有正式启动，只是学习些书本的理论知识，到后来针对塔楼部分的签约，以及对对我们最大业主百脑汇商场的服务。可以说到现在已经对物业有个笼统的概

念[anyway]做客服就是要维护好每一个客户，在我看来，客服部是公司的心脏部门，客服专员素质的高低和业务知识水平的高低直接影响到整个公司的动作和利益。作为一名客服专员，首先要具备的就是服务的意识和心态的稳定，客服客服，说的就是要用心的为每一位客户服务，而且要服务到让自己满意，没有把客户的需求摆在第一位，那么他就不是一个合格的客服专员，因此作为客服专员的我，就应该把服务素质摆在首位，坚信没有做不到，只有想不到，心有多大，舞台就有多大!简单的事，重复的做，重复的事，快乐的做，快乐的事，天天做!

要做好本职工作，想成为一名专业的客服专员，有了很强的服务意识和心态与沟通还远远不够，还要有一种责任心，多一份责任感，多为客户着想，这样才能做得更好，过得才会

更充实而有意义!

学习是永无止境的，不要满足于现状，要不断地进取、学习，成功永远是属于有准备的人!我希望在公司继续努力工作，不断学习，提升自我，因为现在是一个竞争很强的社会!趁着自己还年轻，多学点，当今时代，世界在飞速发展，知识更新的速度日益加快，人们要适应变化的世界，就必须努力做到活到老、学到老，要有终身学习的态

度□youarenevertooldtolearn为了更好的发展公司的业务，以下是我自己对怎样做好客服工作的一些想法与心得:

1. 肯定自己。客服服务最重要的组成要素是客服员。客服员要接受自己，肯定自己、喜欢自己。如果你连自己都嫌弃自己，却指望业户会喜欢你，那实在太难为业户了。香港销售大王冯两努说得好：“销售员成功的秘密武器是，以最大的爱心去喜欢自己。”
3. 有地工作。每天多收集一些新客户的资料，作为客服部应以主动服务为主并制作服务预案，在给客户服务之前，要了解客户需要什么，服务的形式，接受程度等等，有针对性、特色的服务。
4. 要具备专业知识。客服员要具有业务及其有关的知识。比如“我们塔楼周边的一个租赁费用的情况”“我们提供的服务是不是完善”“塔楼的物业费有些什么”面对客户这一连串的咨询而无法提供完整或立即的答复，“我再回去查查看”、“这个问题我请经理来跟你说明”、“这一点我不太清楚”这样绝对不是个专业工作者的态度。于是你的价值马上被大打折扣。现阶段我们客服员，就要尽量让每一个客户对我们产生信任感。我们一直都坚信没有做不到，只有想不到的观念!
5. 建立顾客群。在和老客户建立好关系的同时也别忘了客户的转介绍。

6. 坚持不懈。短暂的失败，我学会了更改的方法，促成自己进步。不断的进步，不断的改善，一次又一次的再从头开始，便有了最后的美好结果。一位生意场上的高手说的好：“一份心血一份财，心血不到财不来。”

8. 树立良好的个人形象。工作你给人的第一印象是什么？一个拥有整洁外貌的人容易赢得别人的信任 and 好感。心理学家曾做过一个影响力的实验，安排衣装笔挺和穿沾满油污的工作服两个人，分别在无红灯无车时穿越马路。结果衣着笔挺的明显地有较多的跟随者，而着工作服的. 却只有少数甚至没有跟随者。所以“人要衣装”可是一点也不假。

物业客服个人工作总结及工作计划篇二

2018年以来，我在物业公司领导的正确领导和大力支持下，按照公司工作要求，大力开展一系列的优质服务工作，确保了小区安宁及业主们的安全，现将本人的几点体会汇总如下：
一、心系工作才能精心做事。

进入一月以来，小区停车场实行新的车辆管理办法，我按相关要求及时对小区内车辆再次摸底落实，并进行了详细的登记；与业主互相配合签订停车协议共152份，现已全部建卡存档。

二、相互协作工作才会显效。

三月份，为确保小区第一届业主大会的召开，我积极配合保洁工作人员担起安全及卫生清洁任务，为业主大会顺利召开打下坚实基础。

三、提升素质才是胜任工作的保证。

我利用工余及闲暇时间，认真学习物业管理知识和技能，积极参加保安处突及消防应急预案演练，个人综合素质大有提

高。

在第一季度中，我凭借所学知识，主动检查和消除安全隐患三处，受到公司特别嘉奖。

四、勇于担当才会使工作锦上添花。

自四月以来，我努力做好物业公司交办的各类宣传资料及其他物品的清点、登记、领用等出入库工作，并及时更换各楼区号牌。

五、耐住寂寞才能坚守理想。

物业保安整天和业主打交道，平凡简单，单调寂寞，且常常会遭到白眼及冷嘲热讽……面对各种窘境，我曾经后悔自己的选择。

通过学习和锻炼，我逐渐恢复理性，认识到，物业保安紧连着人民的切身利益，简单中包含真情，琐碎中彰显责任，平凡中孕育伟大，寂寞中锤炼品格，只要选择干保安，就要义无反顾地走下去！

物业客服的工作心得体会（精选篇4）

物业客服个人工作总结及工作计划篇三

每一个物业公司的客服部都好像是一座桥梁，承载着物业与业主之间的沟通协调工作。客服部就像是物业公司的一扇窗，业主可以通过这扇窗感受到物业公司的服务质量与人员素质。由于客服部和业主打交道的机会最多，所以我在实际工作当中及不断的学习下总结了几点做好客服工作的心得如下：

首先，要真诚。用一颗坦然真诚的心去对待每一位业主，他们同样也会对你以诚相待。服务宗旨是“用心于人，让服务无所不在！”。无微不至地关怀每一位业主，并非一件简单的事情。除了关心与物业费有关的事以外，还要关心业主的生活和心情。业主的每一件小事都要记在心上。为业主解决实际生活中的小麻烦，会拉近你与业主之间的关系，慢慢地你会发现，他们会越来越愿意与你沟通，渐渐地你们就会成为朋友。客服工作实际上是一种很繁琐的工作，你必须清楚地记得关于业主和你讲过的每一件事。只要你是有心人，就一定会赢得业主们的喜欢和信赖。

其次，讲原则。当你和业主关系已经非常好的时候，一定不能忘记做事一定要讲原则。任何一个物业公司都有最起码的制度和标准，虽然要尽全力去满足业主的各种需求，但有损于其他业主或物业公司利益的事就一定不能满足业主。该讲原则的时候，一定要坚持。对待所有的业主都要公平、公正，用统一的标准、统一的服务来规范客服管理工作。

其三，敬业。每一个物业客服人都应感到肩负着一种责任。物业管理影响着多少人的安居乐业。一个好的物业公司可以为业主创造一个良好的生活、办公环境，有了好的环境才会有好的心情，所以，每一个物业人都要有一种敬业精神，为小区的良好生活尽自己的一份绵薄之力。

其四，规范。为了给业主提供优质、高效的服务，就必须规范客服部的工作流程，遇到各类问题要有统一的处理方法，大多是报修或投诉类的问题。只有规范，才能专业。如果做事不按流程来做，必然导致无条理，无章法，从而大大降低工作效率，问题处理不及时，就会引起业主不满，从而影响物业公司整体对外形象。

其五，专业。看起来，客服部似乎就是接电话，收收费。可是一个称职的客服员，一定要具备全面的与物业相关的专业知识。对于其他部门的情况都需要非常了解。对所管物业

辖区的公共设施、设备运行的基本原理、简单的操作规程必须掌握。平时遇到常规性问题就可以做出一个自己的初步判断，减轻工程人员的负担，尤其是遇到突发事件时，能起到一个临时处理、组织、协助的作用。

其六，配合。物业公司各职能部门一般有工程部、安全部、保洁部、客服部等。各个部门之间的及时沟通协调非常重要，有些工作需要部门之间相互配合。比如，保安或保洁人员发现公共区域的设备设施有损坏或有异常情况应及时向工程部反映，工程人员则立刻采取相应措施，以保证设施设备的完好性并发挥正常使用功能。客服人员接到业主的有关信息都应及时反映到相关的部门，做好解释处理工作，有些工作的完成需要各部门协助，所以，与各部门的配合非常重要。

我感觉客服工作是打开业主心灵的一扇窗，当然除了我上面谈到的几点以外，在做好客服工作的同时还应该有很多值得我去思考和学习的地方，这需要在以后工作中不断地总结和吸取经验。

时光如梭，不知不觉中来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。

3、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。

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。

7、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这个可爱而优秀的团队，绿城的文化理念，管家部的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，我的最大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！

物业客服个人工作总结及工作计划篇四

需求在被满足后的愉悦感。对于顾客来说，他花了定的代价，需要达到一定的目的，如果我们提供给他的产品、服务等有很大一部分不是他所的，那怕你的价格比别人低，可能也不能提高他的满意度。所以客户满意度是衡量客户满意度的量化指标，由该指标可以直接了解企业、产品或服务在客户心目中的满意度级别。

对客户满意度的一个调查也主要是在客户回访中做到的，在

一年的时间里，通过对一些客户的回访，来收集客户的意见，并将这些意见整理和总结，反映给公司，这样的话就能够进一步地提高客户满意度，而最终目的就是为进一步销售铺垫的准备。客户对于具有品牌知名度或认可其诚信度的企业的回访往往会比较放心，愿意沟通和提出一些具体的意见。客户提供的信息是企业在进行回访或满意度调查时的重要目的。如果企业本身并不为人太多知晓，而策划回访的程度又不行的话，那很可能会影响公司本身的形象，以及再次的交易。所以我在每次回访的时候都会保护好客户的隐私，尽量谈一些客户喜欢的，这样就能够收集到更多的意见，而这些意见对于我们公司来说是宝贵的。

零抱怨无投诉其实是每个企业的一个愿景，也是我们企业的愿景，也是我的一个愿景。真正能够达到这样的企业可以说没有，因为消费者的心理和行为是公司难以确定的，公司可以通过努力来增加自己服务的质量，这样只是能够提高客户满意度，但却无法决定客户满意度。零抱怨无投诉是公司追求的目标，他要求公司能够完完全全地为消费者服务，消费者就是上帝，这句话一定要时刻记在心中。

总体来说，一个企业能否生存下去，就是看企业的客户对企业的支持情况怎么样？这个支持情况是由客户满意度来直接影响的，所以在新的年里，我想可以通过自己良好的服务，好策划的客户回访来增加客户满意度。而公司也凭着优质的产品和服务向着零抱怨无投诉目标发展。

客户满意度是衡量一个公司服务质量的最重要的标准，经过个人对客户满意度的调查，发现客户满意是一种心理活动，是客户的需求在被满足后的愉悦感。对于顾客来说，他花了定的代价，需要达到一定的目的，如果我们提供给他的产品、服务等有很大一部分不是他所的，那怕你的价格比别人低，可能也不能提高他的满意度。所以客户满意度是衡量客户满意度的量化指标，由该指标可以直接了解企业、产品或服务在客户心目中的满意度级别。

客户回访也主要是对客户满意度的一个调查，当时在交易过程中，也许客户并没有想到的种种情况，在使用过程中碰到了，抑或直接在接受公司服务的时候遇到的，他可以对公司进行反馈，而我们对于客户的反馈意见也将进行研究和保存，进而能够提高客户满意度，而最终目的就是为进一步销售铺垫的准备，认真的策划。客户对于具有品牌知名度或认可其诚信度的企业的回访往往会比较放心，愿意沟通和提出一些具体的意见。客户提供的信息是企业在进行回访或满意度调查时的重要目的。如果企业本身并不为人太多知晓，而策划回访的程度又不行的话，那很可能会影响公司本身的形象，以及再次的交易。

零抱怨无投诉其实是每个企业的一个愿景，真正能够达到这样的企业可以说没有，因为消费者的心理和行为是公司难以确定的，公司可以通过努力来增加自己服务的质量，这样只是能够提高客户满意度，但却无法决定客户满意度。零抱怨无投诉是公司追求的目标，他要求公司能够完完全全地为消费者服务，消费者就是上帝，这句话一定要时刻记在心中。

总体来说，一个企业能否生存下去，就是看企业的客户对企业的支持情况怎么样？这个支持情况是由客户满意度来直接影响的，所以我们可以通过良好的服务，优质的产品，策划好的客户回访来增加客户满意度。而企业的目标可以向着零抱怨无投诉进行。

物业客服个人工作总结及工作计划篇五

2020年对于__物业来说，可以说是成长的一年，发展的一年，我们在不断改进和完善各项管理机制的一年。在这当中，物业客服部的工作得到了公司领导的关心与支持，同时也得到了各兄弟部门的大力协助，经过全体客服工作人员一年来的努力工作，各项工作制度不断得到完善和落实。‘服务至上，用心做事’的理念铭刻在每一位客服工作人员的脑海，新年已至，回顾一年来的客服工作，有得有失，现将一年工作总

结如下：

本年度客服部_名员工中有6位工龄在一年以内，也是企业的新鲜血液，在加入本部后，以最短的时间内，掌握本部工作程序，以最快的速度适应岗位工作，客服部员工认真学习岗位知识，及时解答业主疑问。年度接待来电来访万余次，客服员登门走访业主__余户，投放各类通知20余份。截止20__年__月底，办理接房__，办理装修__户，现小区在住人数__余户。

本年度物业费收缴情况；现1，2，3期物业费用收取的日期，分为四个阶段，给物业费的收取增加了一定的难度。进入_月份以来，客服部对拖欠物业费的业主进行了电话提示的催缴工作，要求业主以汇款和柜台结算的方式进行缴纳物业费用，对现居住在小区恶意拖欠物业费的业主，进行提示，限期及停办一切服务项目的措施催缴物业费，在物业费的催缴过程中，虽然我们的客服员遭到了业主的不理解与语言攻击，但客服员都能以服务至上的工作态度为业主进行解说。截止__月底，已缴纳物业费业__户，占总体的75%。这个成绩是和我们每一位客服员的努力分不开的。

为了保证小区业主能够正常乘坐班车，杜绝外小区人员乘坐，浪费小区资源。客服部对业主乘车卡的发放进行了规范管理，发卡时严格核对业主信息，限一户一卡，对车卡充值的业主进行身份核对，挂失补卡等都做到了登记备案，控制了乘车卡的外流问题。在__年中，业主主要报修项为外墙渗水，飘窗进水未装修房屋有水渗入楼下，洗手间下水管漏水等问题，及门锁，窗等常见问题，走廊照明，电梯停用等。以上问题客服部都已及时上报及时派工及时给予解决，并做好回访工作。

尽管本部门总体工作取得了良好的成绩，但仍存在一些问题，为了进一步做好明年工作，现将本部门存在的问题总结如下：员工的业务素质和服务水平偏低，主要表现在处理问题的技

巧和方法不够成熟，应对突发事件的经验不足，在服务中的职业素养不是很高。协调处理问题不够及时妥善，在投诉处理，业主意见建议，业主求助方面，欠缺部门协调，跟进和报告。

2021年工作计划和重点：2021年我部重点工作为，进一步提高物业费收费水平，在2020年的基础上，提高1至5个百分点，部门管理基本实行制度化，员工责任心和服务水平有显著提高，各项服务工作有序开展，业主满意率有所提高，加强部门培训工作，确保客服业务水平提高，密切配合各部门工作，及时妥善处理业主纠纷和意见建议。

同时希望能有机会到比较成熟的社区学习，掌握更好的服务意识，提高自身的专业水平。新的一年，已经到来，希望我们团队每一位珍惜在一起的和谐气氛，创造更多的惊喜与超越，更好的发挥团队精神，以“业主无抱怨，服务无遗憾，管理无盲点，工程无隐患”为工作目标，客服部全体以更饱满的精神去面对新的一年，共同努力为__物业公司谱写崭新辉煌的一页。

物业客服个人工作总结及工作计划篇六

时光荏苒，我到某某物业管理有限公司客服部上班已两年多了。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20_年来的工作情况总结如下：

客服接待员的日常工作

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。

加强学习，提高业务水平

由于感到自己的知识、能力和阅历与自己的岗位有一签收待退回定的距离，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。

物业客服个人工作总结及工作计划篇七

现在社会竞争很大，想找个好的单位工作真的不容易啊！真的感谢帮助我的人，以及公司领导给了我一个很好的发展平台，让我有那么好的机会学习！

以说到现在已经对物业有个笼统的概念。做客服就是要维护好每一个客户，在我看来，客服部是公司的心脏部门，客服专员素质的高低和业务知识水平的高低直接影响到整个公司的动作和利益。作为一名客服专员，首先要具备的就是服务的意识和心态的稳定，客服客服，说的就是要用心的为每一位客户服务，而且要服务到让自己满意，没有把客户的需求摆在第一位，那么他就不是一个合格的客服专员，因此作为客服专员的我，就应该把服务素质摆在首位，坚信没有做不

到，只有想不到，心有多大，舞台就有多大！简单的事，重复的做，重复的事，快乐的做，快乐的事，天天做！

要做好本职工作，想成为一名专业的客服专员，有了很强的服务意识和心态与沟通还远远不够，还要有一种责任心，多一份责任感，多为客户着想，这样才能做得更好，过得才会更充实而有意义！

学习是永无止境的，不要满足于现状，要不断地进取、学习，成功永远是属于有准备的人！我希望在公司继续努力工作，不断学习，提升自我，因为现在是一个竞争很强的社会！趁着自己还年轻，多学点，当今时代，世界在飞速发展，知识更新的速度日益加快，人们要适应变化的世界，就必须努力做到活到老、学到老，要有终身学习的态度。为了更好的发展公司的业务，以下是我自己对怎样做好客服工作的一些想法与心得：

肯定自己。客服服务最重要的组成要素是客服员。客服员要接受自己，肯定自己、喜欢自己。如果你连自己都嫌弃自己，却指望业户会喜欢你，那实在太难为业户了。香港销售大王冯两努说得好：销售员成功的秘密武器是，以最大的爱心去喜欢自己。

有计划地工作。每天多收集一些新客户的资料，作为客服部应以主动服务为主并制作服务预案，在给客户服务之前，要了解客户需要什么，服务的形式，接受程度等等，有针对性、特色的服务。

要具备专业知识。客服员要具有业务及其有关的知识。比如我们塔楼周边的一个租赁费用的情况我们提供的服务是不是完善塔楼的物业费有些什么面对客户这一连串的咨询而无法提供完整或立即的答复，我再回去查查看、这个问题我请经理来跟你说明、这一点我不太清楚这样绝对不是个专业工作者的态度。于是你的价值马上被打折扣。现阶段我们客服员，

就要尽量让每一个客户对我们产生信任感。我们一直都坚信没有做不到，只有想不到的观念！

建立顾客群。在和老客户建立好关系的同时也别忘了客户的转介绍。

树立良好的个人形象。工作你给人的第一印象是什么？一个拥有整洁外貌的人容易赢得别人的信任 and 好感。心理学家曾做过一个影响力的实验，安排衣装笔挺和穿沾满油污的工作服两个人，分别在无红灯无车时穿越马路。结果衣着笔挺的明显地有较多的跟随者，而着工作服的却只有少数甚至没有跟随者。所以人要衣装可是一点也不假。

物业客服个人工作总结及工作计划篇八

自20__年__月份入职和风物业满足领域服务中心以来，为了尽快适应新的工作岗位和工作环境，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，现已能胜任本职。

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、查阅资料和实践锻炼，较快地进入了工作情况。另一方面，问书本、问同事，不断丰富知识掌握技巧。在公司领导和同事的帮助指导下，从不会到会，从不熟悉到熟悉，我逐渐摸清了工作中的基本情况，找到了切入点，把握住了工作重点和难点。

在我们客服部与其他部门的合作下，较好地完成各项工作任务，下面将任职来的工作情况汇报。具体情况如下：

一、规范行为，提高自身形象。

1、管理处员工统一着装，挂牌上岗。

2、按客服中心的接待要求，贯彻礼貌待人、微笑服务、主动问候的方式接待业主、来访者。

3、对业主、来访者提出的要求进行分析，以便提供更好、更优质的服务。

4、业主的报修、投诉等工作做到及时有效的处理和回访，并认真做好记录。

二、规范服务。

1、认真书写各项工作日志，文件、记录清楚。

2、建立了维修巡查表，等各类表格落实交-班工作记录本。

3、客服组每周一上午召开一次周例会，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、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。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。

三、房屋管理深入细致。

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__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__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，真诚而执着地付出勤劳的汗水。

四、对房屋管理维护。

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，一方面报学校修建中心，一方面积极联系施工单位。针对住户反映的问题，落实维修。

五、日常设施养护。

建立维修巡查制度，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。

六、规范保洁服务过程，满足清洁舒适的要求。

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，促进内部竞争，提升小区环境质量。

七、绿化工作。

生活垃圾日产日清，装修垃圾每周一次落实清理。园林绿化工人坚持每月对小区树木进行修剪、补苗、病虫害除害、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。

八、宣传文化工作方面

团结合作，共同进步，开展批评与自我批评，打造、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。每月两次的定期天然气充值服务，半年共为55户业主提供服务，期间无一例钱、卡、票失误现象，在住户间建立了良好的口碑。

多次为住户捡到钱包、衣物、自行车、电瓶车等拾金不昧的行为，也因此受到住户的表扬，帮业主联络钟点工等家政服务，向外联络家电、开锁等有偿服务。为业主提供一个弹琴吟唱的娱乐环境，拉近与住户之间的关系。西苑物业积极响应、参与集团的文化生活，组织舞蹈、唱歌等娱乐活动，目前正在积极筹备“新春歌舞会”活动。

九、主要经验和收获

在工作二个月以来，完成了一些工作，取得了一定成绩，总结起来有以下几个方面的经验和收获。

(1) 只有摆正自己的位置，下功夫熟悉基本业务，才能尽快适应新的工作岗位；

(2) 只有主动融入集体，处理好各方面的关系，才能在新的环

境中保。

持好的工作状态；

(3) 只有坚持原则落实制度，认真管理，才能履行好区域经理职责；

(4) 只有树立服务意识，加强沟通协调，才能把分内的工作做好。

十、存在的不足

由于工作实践比较少，缺乏相关工作经验，的工作存在以下不足。

(1) 对物业管理服务费的协议内容了解不够，特别是对以往的一些收费情况了解还不够及时。

十一、下步的打算

针对工作中存在的不足，为了做好新一年的工作，突出做好以下几个方面。

(1) 积极搞好与妇保、海关有关领导之间的'沟通协调，进一步理顺关系；

(2) 加强业务知识的学习提高，创新工作方法，提高工作效益；

(3) 管好耗材方面的开销，最大程度为公司节省成本；

(4) 想方设法培训员工礼节与操作知识，努力成为一只综合素质较高的保洁队伍；

(5) 抓好所管区域的保洁后勤工作。

综上所述，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，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。

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，不断的进取，做一命真正的品牌的宣传者、塑造者和执行者新的一年，即将来到，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人珍惜在一起的气氛，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，让我们和风物业随着新年悄然而至的脚步，而潜入我们业主的内心而努力、奋斗！和风物业，“加油!!!”。

物业客服个人工作总结及工作计划篇九

忙碌的20__年即将过去。回首物业客服部一年来的工作，感慨颇深。这一年来客服部在__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、总结中逐渐成熟，并且取得了一定的成绩。

一、提高服务质量，规范前台服务

自20__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__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。

在“首问负责制”方针落实的同时，我们在_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__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__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。

四、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。

物业客服个人工作总结及工作计划篇十

客服工作心得报告

。在这一年中不断学习，让我深刻的体会到客服的工作是一个人与人之间沟通和交流的工作。

客服的人员代表的是用户与公司交流的窗口。作为客服人员，在工作中不要把自己放在用户的对立面。要多对顾客道歉，这不是贬低公司的形象，而是在展现公司诚信的形象凡事都要从用户的角度考虑问题，不能站在用户的对立面来解决问题，否则问题是永远都不能解决的。

在处理问题的过程中，客户当然是希望能够及时解决问题的，如果不能及时解决问题，我们应该给用户一个期限承诺，而且在这个期限中出现什么问题，应及时向顾客联系和沟通，做到让顾客满意。

如果说，服务工作是一种很辛苦的职业，那就让我们投入到这种“苦”中去锻炼自己吧，“玉不琢不成器”，终有一天，你会发现，它已使我们变得更坚韧，让我们更宽容，更丰富，同时也更美丽，其实以上这些都是我在工作中体会的，可能只接触到了客服工作的皮毛。在客服这一行里还有更多的东西需要我去摸索和学习，希望能在以后的工作中能为顾客服务得更好！

转眼间，我到客服部门工作已有一年了，在这一年的时间里，

我对客服的工作有了新的认识和体会。

在没有进客服工作之前，总认为客服的工作很简单，就是坐在前台接电话，解决一下售后问题就行了。在这一年中不断学习，让我深刻的体会到客服的工作是一个人与人之间沟通和交流的工作。

客服的人员代表的是用户与公司交流的窗口。作为客服人员，在工作中不要把自己放在用户的对立面。要多对顾客道歉，这不是贬低公司的形象，而是在展现公司诚信的形象凡事都要从用户的角度考虑问题，不能站在用户的对立面来解决问题，否则问题是永远都不能解决的。

在处理问题的过程中，客户当然是希望能够及时解决问题的，如果不能及时解决问题，我们应该给用户一个期限承诺，而且在这个期限中出现什么问题，应及时向顾客联系和沟通，做到让顾客满意。

如果说，服务工作是一种很辛苦的职业，那就让我们投入到这种“苦”中去锻炼自己吧，“玉不琢不成器”，终有一天，你会发现，它已使我们变得更坚韧，让我们更宽容，更丰富，同时也更美丽。

其实以上这些都是我在工作中体会的，可能只接触到了客服工作的皮毛。在客服这一行里还有更多的东西需要我去摸索和学习，希望能在以后的工作中能为顾客服务得更好！