

物业客服的工作总结及心得 物业客服管家工作总结和心得体会(模板5篇)

社区工作总结能够帮助我们更好地发现自己在社区工作中存在的问题，并找到解决问题的方法和途径。以下是一些优秀学生工作总结的实例，希望能够给大家写作提供一些建议和思路。

物业客服的工作总结及心得篇一

经过试用期客服的工作，我也是要成为我们物业公司的一名正式员工了，有兴奋也是有紧张，我也是知道，要继续的去努力，去把工作做得更好才行，而对于试用期的客服工作，我也是做的不错，得到肯定，在这也是来总结下。

之前我也是没有接触过这个行业，虽然也是做过客服的工作，但是却是销售的客服，主动的联系客户，但是物业客服却并不是如此，而是要接听客户的电话，去帮他们解决问题，而我们的客户也是我们的业主，在工作里头，我也是尽责的去做好沟通，舒缓业主们的情绪，去帮他们把问题处理好，和公司的其他同事把事情都去做好交流，有时候也是去做好督促，当然我也是知道，一些事情要去处理好，除了服务的态度，也是要熟悉这个事情，才能更好的去做好，像维修，是需要多少的时间，又是可能遇到什么样的困难，其实都是我们客服需要了解的，而不仅仅只是把业主们的问题去反馈就够了，而是要把一件事了解清楚，知道怎么解决，又是需要多少的时间，这样才能是更好的把客服的工作做好，在做的过程之中，我也是体会虽然这份工作基础，但是能了解的真的有很多。

我也是积极的去学习，去熟悉物业工作里面的知识，多去找同事了解，业主们遇到的问题，有些我不懂的，我就去问同事，熟悉了之后，处理起来也是会更加的简单，作为客服，

我也是知道服务的态度是很有必要的，所以即使业主们情绪激动，我也是确保自己不被影响到，而是按照要求，去做好该做的事情，尽力的去解决问题。下班之后，会去回顾一天的工作，哪些还做的不够好的，要去改善，哪些是自己不懂的，也是会去找资料了解清楚，每次的进步看起来不多，但是经过这几个月，我也是把客服的工作做得很好了，业主们也是给予了我很多的肯定，处理好了事情，并且也是能把业主的情绪给安慰好。

试用的结束，让我转正，也是对我工作的一个肯定，我也是会继续的去做好，同时自己一些还有待改进的地方，也是会继续的去提升，去做的更加的出色，我相信经过努力，我的客服工作能做得更好，来得到更多业主们的肯定，同时也是会尽自己的可能把业主们的问题都是尽快解决。

物业客服的工作总结及心得篇二

。项目交付以来，客服部围绕丰泽园前期物业服务工作，加强了部门内部管理工作，强化了物业服务水平，增进与业主的沟通并妥善处理了与业主有关的纠纷，部门各项工作有了明显的提高和改善，员工工作积极性得到大幅提高。

不知不觉中从事客服工作已近四年，感觉每一年就像是一个驿站，可以静下心来梳理疲惫的心情，燃烧美好的希望，为来年养精蓄锐。不管客服工作是多么的平凡，但是总能不断地接受各种挑战，不断地去寻找工作的意义和价值，而且总在不断地告诫自己：做自己值得去做的事情，走自己的路，让别人去说吧。

201x年6月，我正式升任丰泽园客服部主管，对于物业客服工作者来说，整个过程感受最多的只有一个字：烦。我是从一线员工上来的，所以深谙这种感受。作为公司一名老员工，在接任客服主管工作中，我一直在不断地探索，希望能够限度的化解和消融业主与物业之间的矛盾。

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，需具备相当的专业知识，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许多失误、失职。在每一个新员工上岗之前，我会告诉她们，一个优秀的客服人员，仅有熟练的业务知识和高超的服务技巧还不够，要不断地完善自身的心理素质，学会把枯燥和单调的工作做得有声有色，当成是一种享受。对业主要以诚相待，真心为业主提供切实有效地咨询和帮助，在为业主提供咨询时要认真倾听业主的问题，细细为之分析引导，熄灭业主情绪上的怒火，防止因服务态度问题火上烧油引起业主更大的投诉。

本年度部门各项工作如下：

一、规范内管管理，增强员工责任心和工作效率

自加入丰泽园客服部后，发现部门内部管理比较薄弱，主要表现在员工责任心不强，工作主动性不够、工作效率低、办事拖拉等方面。针对上述问题，本人进一步完善了部门责任制，明确了部门员工的责任及工作标准；加强与员工的沟通，有针对性的组织多项培训，定期对员工的工作进行点评，有力的激励了员工的工作责任心。目前，部门员工工作积极性较高，由原来的被动、有条件的工作转变成现在的主动、自愿的工作态度，从而促进了部门各项工作的开展。

(二) 严抓客服人员服务素质和水平，塑造了良好的服务形象。

客服部是服务中心的桥梁和信息中枢，起着联系内外的作用，客服员的服务水平和服务素质直接影响着客服部整体工作。今年下半年以来，我部着重加强员工服务管理工作，每日上班前部门员工对着装、礼仪进行自检、互检，使客服人员保持良好的服务形象，加强了客服员语言、礼节、沟通及处理问题的技巧培训，提高了客服员的服务素质。部门树立“周

到、耐心、热情、细致”的服务思想，并将该思想贯穿到了对业主的服务之中，在服务中切实的将业主的事情当成自己的事情去对待。

(三)圆满完成丰泽园一期交房工作，为客服部总体工作奠定了坚实的基础20_年10月中旬，丰泽园一期正式交房入住，我部主要负责一期入住的资料发放、签约、处理业主纠纷等工作。累计办理(这个内容自己加)

(四)密切配合各部门，做好服务中心内、外联系、协调工作

客服部的重要职能是联系服务中心与业主等外部工作，通过反馈信息及时为业主提供服务，本年度累计处理(这个内容自己加)

二、部门工作存在的问题

如下。

(一)员工业务水平和服务素质偏低。

通过部门半年的工作和实践来看，客服员业务水平偏低，服务素质不是很高。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。

(二)部门管理制度、流程不够健全

由于部门在近半年的工作中，主要精力放在了丰泽园交付的准备工作中，因而忽略了制度化建设，目前，员工管理方面、服务规范方面、操作流程方面的制度不是很健全，因此，使部门的工作效率、员工责任心和工作积极性受到一定影响。

(三)协调、处理问题不够及时、妥善

，处理问题的方式、方法欠妥。

三、20_年工作计划要点

(一) 继续加强客户服务水平和服务质量，业主满意率达到96%以上；

(二) 加强

物业

服务费收费水平，确保年底收费率达到95%以上；

(三) 加强部门培训工作，确保客服员业务水平有显著提高。

(四) 完善客服

制度

和流程，部门基本实现制度化、流程化管理。

(五) 密切配合各部门

工作

，及时、妥善处理业主纠纷和意见、建议。

(六) 加强保洁外包管理工作，做到有检查、有考核，不断提高服务质量。

物业客服的工作总结及心得篇三

从应聘成为前台员工到现在已经一个多月的时间了，能够成为xx物业的前台人员让我对此感到很庆幸，我也深知做好这

份工作的重要性并牢记领导的教诲，平时能够兢兢业业地做好前台工作，而且即便是工作之余的时间也会加强这方面的学习，勤于思考并对不擅长的领域能够虚心向同事请教，我能够清晰地感觉到现阶段自己在工作能力方面得到了很大提升，现对这一个多月的物业前台工作简要总结如下。

认真做好信息传达工作并做好相应的记录，我在收到传单或邮箱信息的时候会及时通知相关部门人员，这样的话能够让物业在运营过程中不会出现疏忽之处，毕竟部分重要的信息对物业发展十分重要，即便我在十分忙碌的时候也会对这部分信息进行记录，而且我在下班前会将记录好的信息反馈给部门领导，根据领导的指示从而对后续的工作做好准备，这种谋定后动的工作方式让我在试用期间取得不少进展，而且我也会对工作效率的提升进行思考从而改进现有的工作方式。

注重服务水平的提升并接待好来访的业主或客户，为了维护物业形象导致我在平时工作中很重视自身的服务性，作为前台人员的我本就应该在工作中注重自身形象，通过良好服务的展现让客户或业主感到满意，除了外在形象以外我还很注重内在品质的提升，即改善工作质量从而帮助业主或客户解决疑虑，每当接到投诉以后都会及时进行处理并将进度告知给业主，这样的话也能让业主感受到被物业工作人员的关心，重视业主的意见并做好本职工作是我现阶段的努力方向。

虽然能较好地完成本职工作却也存在不少需要改正的坏习惯，主要是没有具体任务的时候会感到枯燥乏味，这种状况的出现说明我对前台工作的热爱程度还不够，而且这样的工作态度很容易在以后出现不必要的疏忽，所以我得强化自律性并了解如何调整自身状态，保持对前台工作的热忱从而积极做好相应的工作，对于前台工作中的疑虑应当及时向同事请教从而将其解决，对我而言通过对前台工作的重视能够让我在xx物业取得更多进展。

职场上的奋斗对于自身的发展十分重要，我会继续牢记物业

领导的教诲并做好前台工作，为xx物业的发展而努力是我在前台工作中需要做到的。

物业客服的工作总结及心得篇四

转眼间我在物业保安岗位上的试用期已经结束了，得益于这三个多月在保安工作中的良好表现让我具备了转正的条件，对我来说这样的'成就说明以往在职场中的努力是很有意义的，至少我在以往的保安工作中为了尽快转正从而付出了不少努力，入职以来也能够尽职尽责地做好物业保安的各项工作，现对转正前完成的物业保安工作进行相应的总结。

通过巡视工作的展开较好地保障物业小区的安全，为了完善物业安保体系导致我很重视巡视工作的展开，毕竟监控结合巡视的方式往往能有效避免盗窃事件的发生，而且我也会对巡视工作中的表现写好相应的工作日志，在交接班的时候也会向同事详细说明巡视期间的状况。由于物业小区本就在治安方面做得十分优秀，因此我从入职到现在没有发现任何盗窃方面的事故，能够取得这样的成功也与同事们在保安工作中的努力息息相关，我也要履行好自己的职责并为了安保体系的完善而努力。

能够做好小区停车场的管理从而让业主们感到满意，这项工作中主要是指挥车主将车辆停放到指定位置，而且我也要准确辨别车主身份从而避免停放外来车辆的状况，毕竟小区停车场是专门为业主们提供停车服务的区域，若是因为其他车辆的停放导致业主的利益受损则是严重违反规定的，另外为了避免恶意抢占停车位的情况出现还要做好相应的指挥，避免业主因为停车的问题产生纠纷或者车辆出现碰撞的现象，我能够根据领导的指示做好停车场管理工作，能够在这项工作中取得进展也让我的内心感到十分满足。

认真做好消防宣传以及外来人员的登记工作，为了避免火灾事故的发生导致我会向业主进行宣传，主要讲解用电安全以

及燃气使用方面的注意事项，而且我也会消防设备进行检查从而确保能投入使用。为了维护物业管理导致小区内不允许外卖或者计程车进入，因此我会做好调解并尽量让外卖员在小区门口通知业主前来领取，而且我也会根据按时关闭和开放小区大门从而建立安全保障，具备这种负责的态度让我较好地完成了物业保安工作。

试用期虽已结束却也意味着自己需要面对新的挑战，即转正后需要以更严格的要求来对待物业保安工作，我也相信凭借着对职业发展的追求能够让自己成长为合格的物业保安人员。

物业客服的工作总结及心得篇五

部门内部管理比较薄弱，主要表现在员工责任心不强，工作主动性不够、工作效率低、办事拖拉等方面。针对上述问题，进一步完善了部门责任制，明确了部门员工的责任及工作标准；加强与员工的沟通，有针对性的组织多项培训，定期对员工的工作进行点评，有力的激励了员工的工作责任心。目前，部门员工工作积极性较高，由原来的被动、有条件的工作转变成现在的主动、自愿的工作态度，从而促进了部门各项工作的开展。

(二) 严抓客服人员服务素质和水平，塑造了良好的服务形象。

客服部是服务中心的桥梁和信息中枢，起着联系内外的作用，客服员的服务水平和服务素质直接影响着客服部整体工作。今年下半年以来，我部着重加强员工服务管理工作，使客服人员保持良好的服务形象，加强了客服员语言、礼节、沟通及处理问题的技巧培训，提高了客服员的服务素质。部门树立周到、耐心、热情、细致的服务思想，并将该思想贯穿到了对业主的服务之中，在服务中切实的将业主的事情当成自己的事情去对待。

(三) 圆满完成客户开户激活工作，为客服部总体工作奠定了

坚实的基础

截止201x年1月13日，总共开设模拟操作账户251个，签署开户协议书221份，激活账户55个。

(四)密切配合各部门，做好内、外联系、协调工作

二、部门工作存在的问题

尽管部门总体工作取得了良好的成绩，但仍存在一些问题。为进一步做好明年工作，现将本部门存在的问题总结如下。

(一)员工业务水平和服务素质偏低。

通过部门近一年的工作和实践来看，客服员业务水平偏低。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等。

(二)部门管理制度、流程不够健全

目前，员工管理方面、服务规范方面、操作流程方面的制度不是很健全，因此，使部门的工作效率、员工责任心和工作积极性受到一定影响。

(三)协调、处理问题不够及时、妥善

在投诉处理、客户意见、建议、客户求助方面的信息反馈不够及时全面，接到问题后未及时进行跟进和报告，处理问题的方式、方法欠妥。

三、201x年工作计划要点

(一)继续加强客户服务水平和服务质量；

(二)加强部门培训工作，确保客服人员业务水平有显著提高。

(三)完善客服制度和流程，部门基本实现制度化、流程化管理。

(四)密切配合各部门工作，及时、妥善处理客户纠纷和意见、建议。

(五)加强相关管理工作，做到有检查、有考核，不断提高服务质量。

回顾201x年，工作中充满了艰辛与坎坷，却收获了成长与成绩，展望2011年，迎接我们的是机遇和挑战。为此，客服部全体员工在明年的工作中将继续团结一致，齐心协力的去实现部门目标，为公司发展贡献一份力量。