

最新物业客服月工作总结(汇总13篇)

保险工作总结是对保险销售策略和业务拓展的一次总结和反思，有助于提高销售绩效和开拓市场。社区工作总结范文一：通过健身操、文化讲座等形式，提升居民们的身心健康，增进了社区的凝聚力。

物业客服月工作总结篇一

某物业公司客服部年终总结范文转瞬间，20××年在我们忙碌的工作中已经过往。

回首20××年物业公司客服部，可说是进一步发展的一年，精益求精完善各项治理性能的一年。在这当中，物业客服部得到了公司领导的关心和支持，同时也得到了其他各部分的大力协助，经过全体客服职员一年来的努力工作，客服部的工作较上一年有了很大的进步，各项工作制度不断得到完善和落实，“业户至上”的服务理念深深烙进每一位客服工作职员的脑海。

回顾一年来的客服工作，有得有失。现将一年来的客服工作总结如下：

一、深化落实公司各项规章制度和客服部各项制度在20××年初步完善的各项规章制度的基础上，20××年的重点是深化落实，为此，客服部根据公司的发展现状，加深其对物业治理的熟悉和理解。同时，随着物业治理行业一些法律、法规的出台和完善，客服部也及时调整客服工作的相关制度，以求更好的适应新的形势。

二、理论联系实际，积极开展客服职员的培训工作利用每周五的客服部例会时间，加强对本部分职员的培训工作。培训工作是依据一周来在工作当中碰到的实际题目展开的，这样

就做到了理论与实际的结合，使每位客服职员对“服务理念”的熟悉更加的深刻。

三、日常报修的处理据每周末的工作量统计，“日接待”各种形式的报修均达十余次。根据报修内容的不同积极进行派工，争取在最短的时间内将题目解决。同时，根据报修的完成情况及时地进行回访。

四、××区物业费的收缴工作根据年初公司下达的收费指标，积极开展××、××区物业费的收缴工作。终极在物业经理、书记及其它各部分的支持下，完成了公司下达的收费指标。

五、能源费的收缴工作如期完成××区每季度进户抄水表收费工作的同时，又完成了公司布置的新的任务-----××区首次进户抄水表收费工作。

六、××区底商的招租工作制定了底商的招租方案，并在下半年景功的引进了“超市、药店”项目。

七、部分楼宇的收楼工作在×月份，完成了×#、×#的收楼工作；同时，又完成了部分××区回迁楼（×#--1、2单元）收楼工作。

八、“情系青海玉树地震”组织开展募捐活动在得知青海玉树地震的消息后，物业公司领导立即决定在社区内进行一次以“为灾区人民奉献一份爱心”的募捐活动，这项任务由客服部来完成。接到指示后，客服部全体职员积极献计献策，终极圆满的完成了这次募捐活动。

九、节日期间园区的装点布置工作积极完成各节日期间园区内的装点布置工作，今年公司加大了对圣诞节（倍受年轻人关注的节日）期间园区装点布置的力度，在小区××门及××区各大堂内购置了圣诞树及其各种装饰品。

十、业主座谈会在春节前夕，组织进行了一年一度的业主座谈会。邀请来的各位业主在会上积极发言，对物业公司的服务工作给了充分的肯定并提出了公道的建议。

总之，在20××年的工作基础上，20××年我们满怀信心与希看，在新的一年里我们坚信，只要我们勤奋工作，努力工作，积极探索，勇于进取，我们一定能以“最大的努力”完成公司下达的各项工作指标。

物业客服月工作总结篇二

我叫xx□x月xx日入职。现服务于xx项目处。近几个月来，在项目处各位领导以及同事的帮助下，学到了原来在小公司无法触及的精细的专业化物业知识，下面就试用期小结如下：

首先：真诚感谢领导和同事们的帮助，让我尽快融入了新环境，使工作有了一个的新的起点。

其次：通过这段时间的工作，使我这个井底之蛙深深体会大公司就是专业。在xx这段时间要学习和适应的太多，如专业知识、企业文化、人事关系，甚至原来工作做事的方式都要重新起步。目前，因为我们客户服务部经理在休产假，所以我的具体工作还没有分配。入职几个月来一直在做辅助其它物业管家的工作，比如前台、催讨费用还有一些我能做的其它事项等等。总的来说，涉及的越多，越感觉自己在物业专业化方面的缺失，越感觉自己以后需要努力的更多，作为新人我在努力学习着我们这个优秀团队的所长，他们每个人都有不同的优点，能进入这个集体，我感到自豪。这段时间，进公司以来，虽也说不上有什么特别的成绩。但自认为在工作中踏实认真，无违纪懒散推脱行为，虽是新人，也在努力跟上同事的节奏，进步虽慢，但在前进中。

借此小结回头反思，公司给我这么好的机会，若继续留在xx我一定会更加努力提高自己业务方面以及其它与工作相关方

面的知识。在现职位的范围内一是尽快完全熟练收费系统，二是对小区的业主构成、基本情况，以及联系方式，交费方式等等在短时间内更多的掌握，对自己物业法律法规了解太少这个缺点的前提下，认真接受公司培训的.同时，多自学自读一些物业法律法规相关方面的书。

至于对以后的展望，在公司的要求和培养中做到尽全力。做一名优秀的物业管家是我的终极目标。

最后，感谢各位领导能给我加入xx[]并为xx服务的机会。让我接触到优秀企业文化的熏陶，并在这么好的企业得到从业务到专业的提升，最重要的是找到自己以后努力的方向。

物业客服月工作总结篇三

在网上购物的客户多多少少都会有点想占小廉价的思想，当然我也会。

顾客来买你东西的时候一般有这么三种状况。

首先买家在价格上跟你开头压价，问你这款东东价格可不行以在低点，给我点折扣，顾客都想买到质量好价格廉价的珍宝。商家一般都不会把定好的价格降下去，除非遇到节日做活动，由于有些商家的利润真的很低，客服说了一两遍之后顾客也不在价格上做挣扎，这时他们会想其他方面的优待。也就是，既然不行以还价，那给我免邮怎么样，其实，这也在还价。邮费的问题每家都不一样，快递公司给的价格也不一样，商家产品的性质也不近相同，所以要商家免邮比还价还要亏本哦。还有呢就想要卖家送个小礼物了，既然不能还价也不行以免邮，送个小礼物总得可以了吧，就当是留个纪念啊！这一般卖家都会做的，由于成本也不是很高的，送小礼物顾客心里也兴奋。人总是想占点小廉价给自己心里劝慰。

网上买东西不像现实那样，看得见摸得着，总得让人留个心

眼，顾客想要的也是可以理解的，把自己当做一个买家换位思索一下就会知道顾客提出的要求你也会提出。我们做的还是服务行业，肯定要有急躁和热心，顾客的满足才是我们的追求，顾客关怀的问题，就是我们将要努力做好的工作内容，这样才能使销售做的更好。

做好客服工作，重中之重是了解自己所要销售的商品的性质，这样买家在准备购买商品的时候，你才能很妥当的完成销售工作，假如你不了解商品，那么买家在询问商品的时候，你就会消失回复停滞，回复信息速度的变化，很简单影响买家的购买欲。还有就是肯定要照实的回答顾客所提出的问题，不要刻意去夸自家的商品，由于一旦顾客收货发觉商品与介绍不符，就会产生失落感，很有可能给你个中评或是差评，那就得不偿失了。假如买家怀疑商品品质好坏的时候，可以建议买家参见评价信息，由于这是比较客观的，大家说好才是真的好，更是你推销的方法之一啊。

这也很重要，要做好质量的把关，退换货的处理。由于您面对的是上帝。

把握好老客户，建立一种客户的群体，这样会事半功倍。对于常常来的顾客可以标上记号，下次来的时候可以给他优待或者免邮之类的，由于这样可以带动产生新的顾客。一般顾客觉得东西好都会介绍给自己的伴侣或者同事，或者比如买衣服，同事觉得这衣服好看，问在哪买的，这时新的订单不就来了吗。所以在聊旺旺的时候要专心，真诚的为顾客服务，让他们真正感觉到上帝的待遇。

做好网店销售要把握技巧，不是随任凭便简简单单就可以做成的，要多学习擅长总结，这样才能让工作更加顺畅流畅。

物业客服月工作总结篇四

我们满怀信心与希望，在新的一年里我们一定加强学习，在

物业公司的直接领导下，提供规范、快捷、有效的服务，认真做好接待工作，提升物业的服务品质。

丰富繁忙的已经过去，崭新的一年接踵来临。在过去的一年里，我们客服部在各级领导的关怀和正确的领导下，在各部门的积极配合下，在客服部全体员工的共同努力下，客服部门圆满的完成了一年的各项工作任务，现总结如下：

一、年初，对xx路x号小区x号楼xx户业主的办证资料进行了收集填写，并网上录入，在最短的时间内办理了xx户房产证及他项权证，并将他项权证移交银行、公积金，同时退回住房公积金保证金xx万元，并同时准备xx户拆迁户办理房产证，土地证资料，并协助拆迁户办理房产证，收集填写xx户xx路x号小区x号楼办理土地证资料共计xxx本，办理了xx户土地证。

二、为了使销售档案规范化，整理了从之前的销售档案，将xx花园□x号小区□x号小区销售档案进行了资料分类成册，对档案进行编码、装订、装盒、贴标签，共计27卷。并制作了电子版的卷内目录以备查，整理公司人员证件及借阅工作，也制作了电子版的汇总。

三、前期认购期，根据公司销售制度审核每日签约的认购单，登记台账，销控好房源。

四、为了后期更好的工作，根据房管局的要求，提前制作了《商品房买卖合同》共计xx套xxx本，对公共部分盖章、粘贴。

五、为了3xx号小区的宣传工作，为了xx月xx日房交会，准备了房交会的资料及前期工作，使5月x日房交会圆满顺利进行，同时负责管理统计发放礼品，并将房交会资料装订成册以备查，对其他房产公司的信息，通过电话调查，对多家房产公司价格进行了调查及汇总，通过这次房交会对xx号小区的开盘奠定了基础。

六、为了使公司能尽快预售，准备收集xx号小区预售证资料，并进行网上申报，在前期部姚经理的积极协作下，在最短的时间内办理出预售许可证，使下半年的工作有了一个好的开始。

七、因为客服部门工作比较繁琐，稍不注意易出现重复工作的现象。因此，要求每一个人要细心、细致，时时刻刻，时时处处都要细致的做好每一件事，为了保证工作的进度和质量，在工作质量和要求上突出“严”字，要提高工作质量，就必须在工作中严格要求，严格把关，克服“过得去”的思想，周密安排，努力提高工作质量和效率，要想取得预计的效果，关键取决于过硬的工作作风，每人必须认真，严谨的规范的完成每件小事，每一项具体工作，才使我部门在预售期的第一个月底x月x日顺利的将30户贷款资料上报及审批通过，使30户客户贷款在最短的时间内全部到公司账户，给公司带来了效益。

八、截止xx月xx日，已审核商品房买卖合同xxx户，并正确无误登记房源，做好台账，使销售回笼金额与财务回笼金额无差异。收集、填写、上报贷款客户资料，其中网上录入，扫描上传贷款客户资料，正确无误的填写公积金、银行借款合同，办理预告、预抵证，共计贷款到账金额xx多万元，放贷率达xxx%□

回顾这一年来的工作，我们部门之所以能够较圆满的完成工作任务，主要是因为以下几个方面：一是公司领导的重视支持，二是公司其他部门的配合协作，三是本部门员工的团结协作，共同努力的工作。在总结成绩的同时，还有很多不足的地方需要改进和努力。

在新的一年里，我部门要积极适应公司发展的要求，随着公司不断的扩大、规范、完善，可以预料我们的工作将更加繁重，要求也更高，需要掌握的知识更广，为此，客服部门的

全体员工将更加勤奋学习，提高自身素质和技能，适应公司的发展要求，做好的工作计划，紧紧围绕客服部的业务工作，以创新的精神完成好各项工作，提高工作效率，增强工作的主动性、积极性和创造性，为了我们公司更上一层楼而努力工作。

物业客服月工作总结篇五

一个好的客服管理及服务，人员的专业性和工作态度起决定性的作用，针对__年客服工作中人员的理论知识不足的问题□xxxx年着重对客服人员进行了大量的培训：

- 1、培训形式多种多样，比如：理论讲解、实操、讨论等，从根本上使客服人员的综合素质上了一个台阶。
- 2、本着走出去，请进来的思想，我们组织人员对仲量联行等兄弟企业的参观学习，使我们的视野更加的开阔，管理的理念更能跟上行业发展的步伐。
- 3、积极应对新出台的法律、法规□xxxx年西安市新出台的最重要的一部物业管理行业的法规就是《西安市供热管理条例》，针对这一情况，商管公司领导及时安排客服人员参加了供热公司组织的条例培训，通过这次的学习，使我们的工作更加的游刃有余，同时，物业部客服在第一时间组织人员展开学习、讨论，并进行了严格的闭卷考核，使客服人员在理解的基础更加深了记忆，为xxxx年冬季的供暖工作做了充分的理论准备，确保了冬季供暖工作的顺利开展，截止xxxx年底未出现因供暖工作造成的投诉。

一个规范化的物业管理企业，必须做到收费工作和服务工作有法可依，严格按照物价管理部门的标准进行收费□xxxx年4月份，积极准备了相关的资料，将蔚蓝国际大厦物业管理收费的标准进行了年审，坚决杜绝乱收费现象，维护业主的合

法权益。

四、积极应对突发事件，认真做好震后维修解释工作今年5·12汶川大地震给很多地方造成了不同程度的破坏，西安作为离汶川不远的地方，影响也很大，国际大厦也受到不同程度的损坏，震后大厦的维修工作的协调跟进由物业部客服来负责，客服人员本着对公司高度负责的态度，从一开始就跟进着维修工作，同时对受损的业主的安抚工作也由客服人员具体负责，为了兼顾公司和业主的双重利益，客服人员经常与业主进行沟通、解释，由于部分业主的不理解，工作进行得很困难，维修工作也不是很顺利，但是，大家从没有就此退缩，最终，经过近一个月的时间，维修工作顺利完成，未出现业主闹事的情况，平衡了双方的利益。为了增强大家处理已经突发事件的能力，物业部客服申请购买了《陕西省公众应急指南》分发给广大业主，使大家学习应变各类突发事件的能力。

随着科学技术的飞速发展，能源的使用越来越显得紧张，在各行各业宣传节能减排被提到了一定的高度。为了响应国家号召，物业部客服联系公司企划部制作了节能降耗倡议书并在业主中宣传，使大家养成一个良好的工作和生活习惯的同时达到节能降耗的目的。在达到节能降耗的同时，客服还根据西安地区夏天气温较高的实际情况，制作了一份防暑降温小常识分发到每位业主的手中，使大家保持着良好的工作状态，同时也提高了大家在遇到此类问题时的应急能力。

物业客服月工作总结篇六

时光如梭，不知不觉中来到工作已有一年了。在我看来，这是短暂而又漫长的一年。短暂的是我还没来得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。

回顾当初在应聘物业管理公司客服岗位的事就像刚发生一样，

不过如今的我已从懵懂的新人转变成了肩负工作职责的客服人员，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。

下面是我这一年来的主要工作内容：

- 1、客户收铺、装修等手续和证件的办理以及商户资料、档案、钥匙的归档，其中要分清一楼和二楼ad区及三楼abcd区都属于政府，一楼和二楼大部分属于，小部分属于，另外还有一些属于私人业主。
- 2、熟悉各方面信息，包括业主、装修单位、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xx公司与及毛织办的单发函，整顿通道乱摆乱放通知单，温馨提示、物品放行条、小型工程单、大型装修资料、维修单等等怎么运用都要熟悉。

在完成上述工作的过程中，我学到了很多，也成长了不少。

1. 工作中的磨砺塑造了我的性格，提升了自身的心理素质。对于我刚接触物业管理经验不丰富的人而言，工作中难免会遇到各种各样的阻碍和困难，在各位领导和同事们的帮助下，我遇到困难时勇于面对，敢于挑战，性格也进一步沉淀下来。我觉得在客户面前要保持好的精神面貌和工作状态，作为一

名客服人员要把职业精神和微笑服务放在第一。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，都要以工作为重，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。尽量保持着微笑服务，在与少数难缠的客户沟通时也逐步变得无所畏惧，在接待礼仪、电话礼仪等礼仪工作也逐步完善。

2、工作生活中体会到了细节的重要性。细节因其“小”，往往被人所轻视，甚至被忽视，也常常使人感到繁琐，无暇顾及。在毛织贸易中心这里我深刻体会到细节疏忽不得，马虎不得。不论是批阅公文时的每一行文字，每一个标点，还是领导强调的服务做细化，卫生无死角等，都使我深刻的认识到，只有深入细节，才能从中获得回报。细节产生效益，细节带来成功。

3、工作学习中拓展了我的才能，当我把每一项工作都认真努力的完成时，换来的也是对我的支持与肯定。记得会期间，为了把工作做好，我们客服部、工程部、保安部都在这四五天加班，把自己的分内事做好。虽然很累，但都是体现我们客服中心的团结精神。这体现大家对工作都充满了激情，至于接下来我要把整个中心一二三楼abcd区域的电脑地图做好来，我都会认真负责的去对待，尽我所能的把所有工作一项一项地做得更好。

在20xx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。

2、加强文档的制作能力，拓展各项工作技能，如学习电脑一些新软件的操作，遇到客户的难题怎么去解答等等。

6、进一步改善自己的性格，提高对工作耐心度，更加注重细节，加强工作责任心和培养工作积极性。

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。

很高兴来到中心这个大家庭，物业管理公司的文化理念与工作氛围都不自觉地感染着我、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！

物业客服月工作总结篇七

自x月x日我来到北京诚智慧中物业管理公司，至今已有一个月的时间。在公司，我被分配到品质综合管理部实习，在公司领导和师姐的帮助、指导下，本着对公司负责、对自己负责的原则，我认真工作，不断学习，努力做一名合格的员工。以下是我这段时间的实习工作总结：

在这期间，我主要学习并完成以下几个方面的工作：了解公司基本情况，学习公司规章制度，员工手册，了解项目基本情况，协助部门成员做好部门各项工作。其中，协助经理及部门成员做好国际关系学院物业投标书、北京碧桂园项目顾问服务方案是这一个月最主要的工作。这些工作看起来简单，但做起来需要耐心、用心和细心。

一个月的时间，说短不短，说长不长，但它可以使人改变很多，学到很多。刚开始感觉什么都是新的，什么都不会做，以前学的也用不上。一切都得从头开始学，有一种无所适从的感觉。所以每完成一项任务感觉都很吃力，而且一紧张，总会犯错误，给经理及部门成员带来不少麻烦，慢慢的有一种自卑感。但顺着时间的推移，在领导及师姐的帮助、指导下，对投标文件越来越理解，工作也越来越顺利，学的东西

越来越多，给自己增加了一些自信。同时，对自己缺点的认识越来越清楚。记得，刚开始编写投标文件，经理让我先看一下投标文件初稿，当时隐隐有一种兴奋感。但当我们正式开始做的时候，慢慢发现做投标文件真的很难，他需要多方面的知识，有些知识虽然可以从网上获得，但有些知识需要多年经验的积累，需要在项目上实践获得。在编写投标文件期间，我也慢慢了解到物业岗位职责，安保、绿化、清洁、会服等方面的操作流程及标准，物业方面的测算，投标书编写的流程步骤以及公司状况等多方面知识，使我对物业有了进一步了解，进一步坚定了我要在公司好好学习工作的决心。

人生是在不断提高自我中前进的。在这一个月的学习工作过程中，我学到了许多：对计算机操作更加熟练，学会了word□excel的基本操作，了解到物业投标文件如何编写，工作时要认真、严谨，要有积极进取的心态。我也犯了一些错误：工作期间注意力不集中，经理布置的任务不能按时完成，工作过程经常出错。同时，我也进一步认识到自己的缺点：普通话不标准，计算机操作不熟练，有观点不敢发表，对物业不太了解。因此，在以后的工作过程中我要不断研究方法，认真准备，改正错误，弥补不足，学习经验。纠正普通话，学习计算机知识，学习物业管理专业知识，敢于发表自己的观点。

我是一个内向的人，不善于和别人交流沟通，总是在沉默中独来独往，因此我初到单位很不适应这种整体化、系统化的工作环境。我内向的性格也许在学校中不会产生太多的负面影响，但是在公司中，各种工作需要大家团结协作来完成，任何人单打独斗都很难把工作做好。所以，我的工作做的不是太理想，这使我充分认识到交流沟通的重要性，交流和沟通是解决困难、创造机遇的有效途径，也许我已经习惯了一个人独来独往的生活方式，用更多的自我思考代替相互交流，但是现代社会要求我们每个人要学会相互交流和深入沟通，交流沟通是一种智慧，是一种为人处事的良好方式，我会慢慢改变自己，让自己拥有交流的智慧，这一切不仅是个人发

展的需要，也是时代和社会发展的趋势。因此，在以后的学习工作中，要不断的与经理及部门同事交流沟通，学习他们的经验，倾听他们的教诲，发表自己的观点，同时也要多接触公司的其他同事。

有人曾说：一个人的性格决定一个人的兴趣爱好，而一个人的兴趣爱好决定一个人的人生轨迹。我内向的性格决定了我的兴趣爱好：看书，旅游，打乒乓球。书是智慧的源泉，它不仅陶冶人的情操、丰富人的知识，而且还可以营造出一片宁静的天地，给人一种世外桃源的感觉。乒乓球是一种磨练人意志的运动，他不仅能够锻炼身体，而且能够体现出团体合作的魅力，使人感觉舒畅。

在这一个月的工作过程中，我对公司的管理、运营也有了一定了解。我感觉公司管理、运营是科学合理的，但也需要进一步改进。因为物业管理行业是朝阳产业，也是发展不太完善的产业，它本身存在着许多不足。我感觉物业服务公司最重要的是做好企业文化，树立企业信誉，贯彻服务理念。无论是住宅物业、商业物业还是写字楼物业都要全面贯彻“服务”的理念，做好与业主的沟通交流。其次，物业服务公司应加强员工方面的培训，不断提高员工的物业管理能力，提升服务质量及效率。最后，物业服务公司应加强部门之间的协作交流，以便工作做得更好，达到预期目标。

来到诚智慧中物业公司工作刚有一月，对公司各个方面还不是太了解，自己也没有被公司全面了解。希望公司在以后的工作中慢慢了解我，也希望公司能让我们这批实习生轮岗工作以便学习更多的物业管理知识。在以后的工作中，我会认真工作，不断学习，改正错误，进一步了解公司，为公司的发展进步贡献自己的一份力量。

路漫漫其修远兮，吾将上下而求索。通过一个月的实践学习，我学到了许多在校园内无法学到的知识，这些宝贵的知识将激励我在以后的人生路上勇于实践，开拓创新，为人生的下

一次辉煌奠定坚实的基础，成为我受益终生的宝贵财富。希望实习结束以后，我这张白纸能描绘出宏伟的蓝图。

物业客服月工作总结篇八

来到这座写字楼担任物业客户也是有一段时间了，目前我已经可以很好的完成工作了，不会再有任何的停滞，对于所有往物业拨打的客服电话，我都可以做到提供最佳的解决方案，可以说是一个非常成熟的客服了。在没有接触这个行业之前，我觉得客服的工作是最为简单不过的工作了，工作任务不就是接电话嘛，谁都可以做，现在经过这么久的客服工作，我真的为我之前的想法感到可笑。

接待客户的方式有两种，一种是气势汹汹直接来到我们物业部的客户，一种是电话来访的客户，无论是哪种客户，我只负责解决问题，现在写字楼基本上每层楼都是满的，都已经租出去了，自然我需要接待的客户也多了起来，基本上都是公司租下的，我总结了一下常遇到一些问题：

- 1、楼下楼下不和谐，可能会因为楼上刚租，需要搞装修，然后就会吵到楼下的人办公，理论没用，自然就是找我们物业了。这个时候就需要我进行调节了，保证双方都不是在气头上，再来谈事，否则动手的可能性极大。
- 2、电梯出现问题，由于我们写字楼只有两台电梯，而现在写字楼的人数实在是太多了，两台电梯完全就是不够用的，这一点我们物业也是早就意识到了，并且已经开始计划再装两台观光电梯，但是业主们不知道啊，一直来催促我们物业部门。
- 3、因他们公司员工使用不当，导致下水管道堵塞的，也要找物业解决，然后把责任全部推卸到我们身上，这也是常有的事情。

这段时间主要遇到的问题就是这些，第一次遇到就是熟悉情况，第二次就是累积经验了，后续再遇到类似的情况，就可以第一时间给出最佳的解决方式，让业主客户满意，才是我的工作目的。

现在的业主基本上都是我写字楼的第一批租户，所以对于他们的意见，物业领导很看重，那时候我基本上花了一周的时间才走访完每个业主，要知道业主可不会一直在公司等着你去找他，基本上都是可遇不可求的，我打印了25份意见调查表，最后有效的只有24份，因为有个业主去国外了，不过还是不影响最后的结果判定，结果还是很满意的，90%业主都表示对写字楼对物业的服务态度都是满意的。

随着写字楼使用率逐渐的完善，物业的客服人员肯定是不够的，所以公司也是招收了四个新的客服，让我意想不到的时候，领导让我也参与这次培训，我就是一个工作经验不到两年的客服，哪有资格给他们培训，不过最后我配合培训老师很好的完成了任务，结果还是好的，过程中也是让我学到了不少东西。

物业客服述职报告汇编六篇

写字楼物业客服工作总结

物业客服月工作总结篇九

回首20xx年，可以说是客服部在摸索中学习的一年，不断改进完善各项管理机能的一年。在这当中，客服部得到了公司领导的关心和支持，同时也得到了其他各部门的大力协助，以下是为您提供的物业客服个人年终工作总结。

经过全体客服人员一年来的努力工作，客服部的工作较上一年有了很大的进步，各项工作制度不断得到完善和落实。

自下半年调客服部以来，对综合管理员的职责任务了解欠缺，为了尽快适应新的工作岗位，我自觉加强学习，虚心求教，不断理清工作思路，总结工作方法，现已基本胜任本职。从摸索到熟悉，边做边学，一方面，干中学、学中干，不断掌握方法积累经验。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；另一方面，问书本、问同事，不断丰富知识掌握技巧。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，得到了大多数住户的支持与认可。在这几个月来，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，有一群热情肯干、甘于奉献的物业管理人。

20xx年度已平稳度过，在日常对客户服务的`工作中，我部人员对客户的咨询、提出的问题和困难做到了耐心、细致解答、给予合理建议，为客户排忧解难。在接待客户投诉、报修时我部人员能够积极跟进，主动询问客户对处理过程的满意程度，为管理处提供有价值的客户意见和信息，我部全体人员在公司各级领导的正确指导及精心组织下，以饱满的热情、奉献创新的`精神，取得了阶段性的成绩。面对过去的一年，总结工作实践过程中我们所做出的改变，同时也要总结现有工作中出现的新问题，不断改进工作方法，管理理论及实践水平，为了总结经验，促成20xx年工作再上一个新的台阶，现将20xx年工作总结如下：

客户服务方面

小区收楼、入住、收费情况

本年度，收取各项费用仍旧是我部工作重点。共发放客户缴费通知单约460份。对未按时交费的客户，组织区域管家与客户进行沟通，及时了解客户需求并反馈，根据反馈信息认真做好分析，采用电话提醒、上门询问、短信等各种方式进行催缴工作。

截止到20xx年12月31日止，全年应收管理费1061102元(其中已装修入住672888元、正在装修50382元、未装修入住76452元、未售出租47928元、装修未入住21552元、未入住187976元、未交房反租3924元)，实收金额为972862元(其中续交物业费790749元，业主交房一次性收取物业费129502元，店面物业费52611元)；其中全年累计优惠76098.6元(未入住按50%收取，在物业费到期后两个月内一次性交一年可送两个月)；截止到xx年12月31日止，累计欠物业费248609元(其中已装修入住的欠费66779元，未入住欠费181830元)。

物业客服月工作总结篇十

从xx年11月进入x物业公司以来，迄今已有三个月。很荣幸也很高兴能成为公司的一员，在积极融入公司的这三个月中，圆满完成了各项工作任务，得到了领导的认可和肯定，也获得了同事的帮助和鼓励。在此，感谢你们。回望过去的三个月，个人有以下体会：

从xx年11月1日入职以来，我便担当了宿舍的寝室长，负责卫生检查、日用品购买、水电费缴纳等各项工作。期间，得到了领班和领导的认可，并配我管理会所一楼，历时两个月。

管理规模较大的'会所，这是一个探索的进程，我只好边做边学，在我前进的每一步中，都得到了公司领导和同事的热情帮助。两个月来，我克服了很多压力和困难，但却过得很充实和愉快。开盘期间，带着热情，热情工作，使得我这项工作做得较为到位。

每个星期去办公室，到会所各个区域登记物质盘点表，星期一负责发放到位，写周总结，定时汇报会所情形，并负责绿植管理。

团拜见来了，我还负责了节目的排练，为了增加团队的凝聚力，12月18日晚上，组织全部员工到食堂进行包饺子比赛，

增进了同事间的感情，也增进了大家的交换。

规范保洁服务进程，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，增进内部和谐竞争，提升会所环境质量。全力满足会所及楼盘对于清洁舒服的要求。

1、积极主动的心态。从事客服工作，第一需要调解自己的心态。客服人员需要良好心态，时刻想着如何帮助客户，提高公司信誉度，并从中获得工作满足感。

2、耐心。做为客服人员，用心凝听比说明远远来得重要。

3、丰富的物业知识。这是你能胜任工作、表现杰出的必备条件。

4、良好的沟通技能和应变能力。

5、做事仔细，用眼睛去视察周围的所有事物。

6、善于去发觉问题从而解决问题

在以后的客服工作中我仍要多注意锤炼语言表达能力、沟通能力、凝听能力、知道能力以及思维的逻辑性和反应能力，规范服务用语，掌控好语气语速（要有亲和力）、熟悉业务内容、要保持耐心的服务态度。做事应更仔细，推敲大局！百尺竿头更进一步。三个月的时间虽短，但却让我从中学到了很多，我期望在以后的工作中，能够以更饱满的热情，更高昂的工作状态，更贴心舒心的客户服务，发扬自身的优势，避免专业劣势，扬长避短，争取更大的进步。

物业客服月工作总结篇十一

转瞬间，忙碌的工作已经过去了。回首物业公司客服部可以说是进一步发展、不断完善各项管理功能的一年。其中，物业客服部得到了公司领导的关心和支持，也得到了其他部门的大力大力帮助。经过一年来所有客户服务人员的努力，客户服务部的工作比去年取得了很大的进展，工作制度不断完善和实施，“业户至上”服务理念深深烙印在每一位客服人员的脑海中。回顾过去一年的客户服务工作，有得有失。一年来客服部工作总结如下：

在在年初完善各项规章制度的基础上，的重点是深化实施。因此，客户服务部根据公司的发展现状，加深了对物业管理的理解和理解。同时，随着物业管理行业法律法规的出台和完善，客户服务部也及时调整了客户服务工作的相关制度，以更好地适应新形势。

利用客户服务部每周五的例会时间，加强对本部门人员的培训。培训工作是过去一周工作中遇到的实际问题进行的，实现理论与实践的结合，使每个客户服务人员都能“服务理念”理解更深。

根据每个周末的工作量统计，“日接待”各种形式的维修报告超过10次。根据不同的维修内容，积极分配工作，努力在最短的时间内解决问题。同时，根据维修完成情况及时回访。

根据公司年初发布的收费指标，积极开展xx[]xx收取区域物业费。最后，在物业经理、书记等部门的支持下，公司发布的收费指标完成。

如期完成——区每季度抄水表收费，完成公司布置的新任务xx区内第一次入户抄水表收费。

制定了底商的租赁计划，并在下半年引进“超市、药店”项目。

x月完成x□x同时，部分建筑工作已经完成□xx区回迁楼(x——1□2单元)收楼工作。

公司积极完成各节日期间公园的装修布局。今年，公司加大了公园（年轻人关注的节日）期间的装修布局力度xx门及xx圣诞树及其各种装饰品在区大堂买。

前夕，组织了一年一度的业主研讨会。所有受邀的业主都在会议上积极发言，充分肯定了物业公司的服务工作，并提出了合理的建议。

总之，在在20年工作的基础上，我们充满了信心和希望。在新的一年里，我们坚信，只要我们努力工作，努力工作，积极探索，勇于进取，我们就能”的努力”完成公司发布的工作指标。

物业客服月工作总结篇十二

20xx年对于xx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8名员工中有6位工龄在半年以内，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200余户，投放各类通知20余份。截止20xx年12月底，办理接房8483户，办理装修6976户，现小区在住人数3500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8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12月底, 已缴纳物业费业主6247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20xx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。

20xx年工作计划和重点□20xx年我部重点工作为, 进一步提高物业费收费水平, 在20xx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xx物业公司谱写崭新辉煌的一页。

物业客服月工作总结篇三

1、客户收铺、装修等手续和证件的办理以及商户资料、档案、钥匙的归档，其中要分清一楼和二楼ad区及三楼abcd区都属于政府，一楼和二楼大部分属于xx□小部分属于商舵，另外还有一些属于私人业主。

2、熟悉各方面信息，包括业主、装修单位、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。

1、工作中的磨砺塑造了我的性格，提升了自身的心理素质。对于我刚接触物业管理经验不丰富的人而言，工作中难免会遇到各种各样的阻碍和困难，在各位领导和同事们的帮助下，我遇到困难时勇于面对，敢于挑战，性格也进一步沉淀下来。我觉得在客户面前要保持好的精神面貌和工作状态，作为一名客服员要把职业精神和微笑服务放在第一位。

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，都要以工作为重，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。尽量保持着微笑服务，在与少数难缠的客户沟通时也逐步变得无所畏惧，在接待礼仪、电话礼仪等礼

仪工作也逐步完善。

2、工作生活中体会到了细节的重要性。细节因其“小”，往往被人所轻视，甚至被忽视，也常常使人感到繁琐，无暇顾及。在毛织贸易中心这里我深刻体会到细节疏忽不得，马虎不得。不论是批阅公文时的每一行文字，每一个标点，还是领导强调的. 服务做细化，卫生无死角等，都使我深刻的认识到，只有深入细节，才能从中获得回报。细节产生效益，细节带来成功。

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。

2、加强文档的制作能力，拓展各项工作技能，如学习电脑一些新软件的操作，遇到客户的难题怎么去解答等等。

3、进一步改善自己的性格，提高对工作耐心度，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。

很高兴来到毛织贸易中心这个大家庭，物业管理公司的文化理念与工作氛围都不自觉地感染着我、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，我的目标就是在新一年工作中挑战自我、超越自我，取得更大的进步！