

物业客服岗位工作总结 客服岗位职责(大全6篇)

写总结最重要的一点就是要把每一个要点写清楚，写明白，实事求是。优秀的总结都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？下面是我给大家整理的总结范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

物业客服岗位工作总结 客服岗位职责篇一

职责描述：

本公司提供宿舍

- 1、接听400电话,准确回复客户与师傅的电话咨询问题
- 2、在线用户咨询的接待回复(qq商桥、微信app在线咨询)；
- 3、有效收集客户反馈及建议；
- 4、公司官网留言、商桥留言处理

任职资格：

- 1、标准普通话,良好的沟通技巧,优秀的情绪控制能力；
- 2、熟悉办公软件和网络工具；
- 3、欢迎应届毕业生加入。

选择鲁班到家的理由：

- 1、商业模式!(互联网公司,大市场,钢需求,新模式)

- 2、发展前景!(家装后市场4.2万亿,具备上市实力,有期权)
- 3、企业文化!(公司没阶级,扁平式管理,年轻化团队)
- 4、培训机制!(公司定期培训,给予学习成长的机会)
- 5、晋升空间!(创业型公司,未来有大量中高层管理岗位空缺)

物业客服岗位工作总结 客服岗位职责篇二

时间如白驹过隙,转眼虎年已过,在这一年里,虽然没有做出闪闪发光的突出业绩,但在这一年的工作我也有很多的收获。

在这一年中,让我感受到了公司学习、开放、和谐、创新及宽松融洽的工作氛围、团结向上的企业文化,感受到了客服部同事们在工作中尽职尽责、身体力行的艰难和坚定。我要特地感谢同事们对我的帮助,感谢他们对我工作中出现的失误的提醒和指正。在他们的悉心关怀和帮助下,通过自身的不懈努力,自己各方面也取得了一定的进步,现将我的工作情况作如下总结。

客服所有的工作就是对公司产品的售后服务,我们公司销售的房屋有毛坯房也有少量精装房。产品多了客户自然就多,客户对产品的要求及认识都不同。一切对于我来说,即新鲜也处处存在挑战,领导的变动,新同事加入,协调好各部门的关系是完成好本工作的关键。在工作中我也有许多不明白的地方,但不会就学、不懂就问,学习是一切进步取得的前提和基础。在这一年里我认真学习了关于本职工作的各相关资料,再加上日常工作实践中不断的观察、积累经验,使我对客服体系工作流程的认识有了进一步提高。自己通过学习和领导、同事们的言传身教,使得我的工作才能顺利开展。

对于一个客服工作人员来说,做客服工作的感受就像是一个

学习锻炼一个人的耐力，整个过程感受最多只有勤跑、多问、穷跟。如果到有一天你已经习惯了这种工作，不再被这种工作厌倦的时候就说明你已经是一个非常有经验的老员工了。作为一个客服专员，在多年的客服工作中，我一直在不断地探索，企图能够找到另一种沟通能够化解和消融因用户所产生的这种矛盾气氛，这就是客服专员。毕竟大多数的人需要对自己的情绪进行管理，控制和调节。人无完人，我要活到老学到老。

业主投诉大多都是一些建筑上的瑕疵，都是一些表面观感毛皮，当然也不能否认施工方细节不到位。偶尔也会有突发性水电的事情，不管什么问题都能让人提高进步。我以前也处理过很多的投诉，但现在的处理方式和以前不同，我们所负责的范围各有不同。我们始终用积极的态度应对交房、移交和日常出现的投诉问题□xx楼商铺xx栋自20xx年xx月以前正式交付，通过公司各方及部门同事共同努力，交房工作整体进展比较顺利。

与物业公司对接移交公共区域设备实施；4栋楼的电梯共计18台，每台电梯上下反复检查确认清点，初验、复验、到最后接收要经过好几遍流程。已交付的8栋楼的水电、消防等设备都得一一经手与项目工程，物业公司工作人员现场移交。最繁琐的工作要算是d2地块消防设备实施，由于各方面的原因，移交了好多次都未能完全移交给物业公司；一些楼栋的消防设备设施不是同一个厂家安装，商铺二次装修造成，地下室各施工单位交叉施工等原因导致监控中心无法联机。现消防设备实施基本调试完毕，正与物业公司紧张有序的进行中。工作看是简单，也体现不出业绩，参与的人员上下来回反复都被折腾的身心疲惫。

维修工作是公司售后的重要环节。公司对维修工作高度重视同时对物业管理提出更高的要求，对维修问题进行汇总分类并上crm系统，每周对维修问题进行跟进。经过大家共同努力，维修的工作效率明显得到提高，控制反复维修率使业主

满意度提升。

业主无法理解新房会出现渗水问题，而且属于共性问题，导致一些业主一度怀疑建筑的整体工程质量并以此作为投诉理由。公司也是高度重视，不惜代价根治此项问题。我部连同工程部相关专业人员积极地处理问题的态度上接受了我们维修方案，此渗水问题逐步得以解决。

d2地块地下室顶板发生渗水现象，致使电梯等相关设备损坏，导致大量业主投诉影响正常的出行，此问题已修复完毕。一部分设计方面存在问题，消防管及桥架安装不合理，导致业主双层停车位上面无法停车，引起业主投诉，一些顶板漏水滴对车等。后经我们悉心解释，并采取积极应对措施，给业主先协调一个临时车位停放车辆，化解漏水而无法停车纠纷。消防管、风管等占用车位上方，经我们多次协调相关部门现场勘察和测量，在允许的合理范围之内整改，我们耐耐心向业主解释，并积极与业主进行数次沟通，希望获得业主的体谅，妥善将问题得以解决。

1、学无止境，时代的发展瞬息万变，各种学科知识日新月异。我将坚持不懈地努力学习各种知识，并用于指导自己工作实践。

2、在以后的工作中不断学习业务知识，通过多看、多学、多练来不断的提高自己的各项业务技能。

3、不断锻炼自己的胆识和毅力，提高自己解决实际问题的能力，并在工作中慢慢克服急躁情绪，积极、热情、细致地对待每一项工作。

以上拙见是本人工作的一点感想，由于每个人所站的位置、角度不同，自己的认识难免会有些出入，请领导给批示和指导。我坚信：所有的成绩都属于昨天，也许昨天的我并不是最优秀的。但是，不管前面有多少艰难险阻，只要我一刻也

不放松对工作的热爱和对目标的追求，我就会敢于面对挑战，并有决心在自己的岗位上踏踏实实地工作，尽职尽责的完成好本职工作。

20xx年，我有幸接任主持公司人事行政工作，在这里感谢公司领导对我的精心栽培，给予我工作上的支持。我将更加认真的对待20xx年的工作。目前所负责工作范围涉及部门各份数据分析及新闻源外推效果的跟踪，以后会更加注意方式方法，做到最好。以下是我总结的工作情况及以后的工作计划。

一、日常工作及成就

1、工作内容：人事行政工作复杂，目前部门已配备了多种管理表，包括员工纪律跟踪表、各小组组员项目分配表、思想汇报专题奖金分配表、转正试题表、员工面试、入职、转正、离职表等等。从人员招聘至任用，根据各组的实际需要，进行有针对性地招聘新员工，配备到各岗位。我部门较好完成各组人员的入职、离职、调岗等人事审批工作；规范员工档案，对资料不齐全的作出补齐；确定员工劳动合同签定人数，配合人事部工作事宜。对办公室日常纪律管理，我们会不定期通知宣传消防知识并做好办公室管理工作；对办公室清洁卫生，安全进行巡查；跟踪后勤安排员工住宿，关注员工宿舍卫生安全等情况；排解员工之间的人和事矛盾。

2、对优化部门就诊各数据分析：在优化就诊表优化效果统计表进行跟踪发现问题进行周与周的对比和本月与上个月的对比从中找出原因，并进行跟优化工程师对接一起分析问题的所在处。

3、对每个周的新闻源外推效果跟踪进行统计，并且对新闻源的进行对比，从中检查看哪个平台或是哪种方式关注人数比较多，积极告诉公司职员作出改整。

二、接下来的工作安排与建议

（一）工作安排

- 1、人员管理上：负责部门的人事行政工作、协调方面还有所欠缺，这里需要我部门的相关人员提高这方面的技巧。
- 2、工作情况上：很多公司成员工作懒散，人事行政人员纪律的检查力度还不够，有待提高。
- 3、企业文化上：公司的企业文化精神还没有得到足够的体现，接下来将在公司企业文化及工作氛围上作出一系列的安排，更好地构建企业文化。

（二）建议

- 1、加强培训力度，完善培训机制。强化管理制度的培训，便于在实际工作的正常操作，需根据实际情况制定培训计划，使培训工作能起到切实的效果；协助各部门工作，加强与员工沟通，加强团结，迅速营造良好办公环境。
- 2、加强劳动人事管理工作，劳动人事管理工作实现规范化管理方面仍有待加强，提升管理水平，完善人事档案管理，从单纯的事务性工作向现代人力资源管理过渡。
- 3、组织员工活动，加强企业文化建设工作，以员工对企业有良好的认同感和归属感。

20xx年人事行政工作虽不算太理想，但我们会继续努力，加强学习，积极配合公司管理好部门人事行政工作，尽我们最大的努力使人事工作有一个大的进步。

物业客服岗位工作总结 客服岗位职责篇三

回首20xx年物业公司客服部，可说是进一步发展的一年，不断改进完善各项管理机能的一年。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门的大力协助，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。

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20xx年初步完善的各项规章制度的基础上□20xx年的重点是深化落实，为此，客服部根据公司的发展现状，加深其对物业管理的认识和理解。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。

在物业公司的多次亲自指导下，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。

三、日常报修的处理

据《每日工作记录》记录业主来电来访投诉及服务事项，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问题解决。同时，根据报修的完成情况及时地进行回访。

全年客服处理报修电话累计达14346个，解决各类故障14346个，排除原施工问题、报修故障解决率为100%；共接收投诉电话984个，及时处理、反馈984个。

四、信息发布工作

共计向客户发放各类书面通知23次。运用*发送通知累计1386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。

五、物业费的收缴工作

根据公司下达的收费通知，积极开展物业费的解释、通知工作，做好催缴工作。

六、水电费的收缴工作

做好首次入户抄表工作。按期完成每月水电表抄表工作的同时，及时完成每月水电费数据录入、出账。打印缴费通知单后，按时张贴缴费通知单到每户。对未按时缴费的用户进行催缴，对逾期的采取停水处理。

七、建立健全业主档案工作

已完善及更新业主档案256份，并持续补充整理业主电子档案。门禁卡办理累计159人次，公寓入住人员登记累计245人次。公寓入住证明（办暂住证需要）累计26人次。

八、工作中存在的不足、发现的问题及遇到的困难

- 1、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。
- 2、部分报修工作的跟进、反馈不够及时。
- 3、物业各项费用收取时机、方式、方法不够完善。
- 4、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。
- 5、精神文明建设，像开展各种形式的宣传及组织业主的文化娱乐活动工作上尚未组织开展起来。

20xx年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。

物业客服岗位工作总结 客服岗位职责篇四

1. 负责人卫智网相关产品的支持及服务工作，通过接听电话和网上咨询平台等方式为客户服务。
2. 通过与潜在客户的电话或在线沟通，了解客户需求，引导客户购买相应的网络产品或服务。
3. 解答并处理用户在使用产品或服务过程中遇到的各种问题，做好售后服务工作，培养品牌的美誉度。
4. 监控已购买用户的使用情况，定期与客户通过网络平台进行互动，帮助用户用好产品。
5. 负责收集客户信息，了解并分析客户需求，规划客户服务方案。
6. 建立客户档案、质量跟踪记录等售后服务信息管理系统。

物业客服岗位工作总结 客服岗位职责篇五

这一年来的工作过去了，作为一名客服工作人员，我能够对自己工作能力有客观的评价，这对我来讲也是一个非常不错的提高，现在我也是清楚意识到了这一点，年终工作之际，我也是做的比较认真的，这对我而言还是清楚的了解到这些，作为一名客服我也是做的比较认真的，现在回想起来这也让我感觉很有动力的，这我也是感觉非常充实的，我也希望在未来的工作当中可以做的更加认真一点才是，现在做出这个决定我也是思考了很久的，现在也需总结一下。

作为一名客服工作人员，我现在还是清楚的意识到这一点，我清楚的意识到了这一点，在这年终之际，我还是对自己个人能力有所体会的，现在我也是清楚的感受到了这一点，这年终之际的工作当中，我还是深有体会，这对我个人能力是一个非常不错的提高，我很肯定这一点的，作为一名客服工作人员，我是能够深刻的体会到这一点在，未来还会有更多的事情等着我去做好的，也感激公司对我的培养，只有在这个过程中当中，对自己严格一点才能够掌握更多的东西，这也是一件很有意义的事情，相信接下来还是可以进一步去完善好的，这对我个人能力也是一个不错的打磨，虽然来到公司一年多的时间，可是相比其他同事，我觉得自己还是有一段距离的。

一年来的客服工作当中，我还是清楚意识到了这一点，这对我个人能力提高的一种考验，我也相信在接下来的工作当中，我也是得到了非常大锻炼，现在这让我清楚的了解到自己各个方面能力的落实，现在我也是深有体会，我耐心的服务好客户，做到有问必答，尽量提高自己个人的工作能力，这一点我还是很有信心的，我也知道在以后的工作方面，这一点是很有动力的，做好客服工作也是非常有必要的，这让我还是有更多的提高，我清楚的感受到了自己各个方面是有足够多的提高，在客服工作方面我觉得这是一家很有意义的事情，以后还会有更多是要去落实好的。

当然我也有一些做的不够好的地方，比如对于一些接触不久的业务不是很熟悉，在回答用户问题的时候还不够专业，一些专业术语，掌握的也不够多，这也是有问题的，我非常希望自己能够纠正这一点，在接下来的工作当中，一点要认真的维持下去，这一点是一定的，也是认真去做好的。

物业客服岗位工作总结 客服岗位职责篇六

在商场担任客服期间，我认真的完成了领导布置的任务，积

极的回答客户的问题，现在就这20xx年来的工作做下个人的一个总结。

在商场做客服的工作，和消费者打交道的机会是比较多的，这一年来，我认真接待每一个客户，他们的咨询我也认真的回答，对于领导吩咐的工作，我也是积极的去完成，作为客服，我知道做好服务是非常重要的，在工作的时候，我都是面带微笑，无论是接听电话，或者客户的询问，都礼貌的去回答，有时候有些客户描述的不是很清晰，我也是帮忙给他们确定他们需要的是是什么，积极的为他们解决问题。

同时有些客户有时候也会脾气不好，或者是有一些售后的问题，可能是商家的问题，但是却找到我们客服这里来，我也是尽量委婉的表达，希望他们去找商家处理，但同时我也会尽量的帮助他们，在这个岗位上，我知道礼貌和善的去处理问题，那么就能做好工作，客服的工作是需要我们要有一个好的态度去处理问题的，同时对于我们客服沟通的技巧也是有一定的要求的，这一年来的商场客服工作，我没有被投诉过，同时在一些经常来商场的客户眼里，我是一名优秀的客服，很多时候还会找我闲谈，当然当我有事情的时候，他们也是会让我先做事情。

在做客服期间，处理好工作上面的问题，同时我也是积极的学习，对于商场内的各个商家，尽可能的了解，但同时商家有些退出，也有新进来的，我都是尽可能的去了解他们，知道他们的产品，认识他们的工作人员，通过这种学习，我对客户过来的咨询问题也是能更好的回答了，而不是找一份商场的平面图给到客户就打发了，同时在工作之余，我也是会对我们商场去进行了解，一些新的变化，也是积极的适应，了解得更多，那么我的工作就能做的更好，也能更快速的回答客户的问题。

客服的工作可能有些人看起来觉得很简单，但是其实真的在我们商场做客服，我发觉我要学的方面是有很多的，这一年

来，我学到了很多，同时也发现自己也有些不足，需要我在今后去改进，去认真完善，让自己能在工作的岗位上做得更好，让自己能有更大的进步。也期待着来年有新的任务，新的机会等待着我。当然我自身的能力也是要去不断的提高。