

2023年物业公司客服个人年终总结(汇总6篇)

总结的内容必须要完全忠于自身的客观实践，其材料必须以客观事实为依据，不允许东拼西凑，要真实、客观地分析情况、总结经验。那么我们该如何写一篇较为完美的总结呢？以下是小编为大家收集的总结范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

物业公司客服个人年终总结篇一

尊敬的领导：

我已经来物业公司工作一年多了，这是我做的第一份正式的工作，是份来之不易的工作。在这里我叩开了社会的大门，对社会有了更深一步的了解和看法。

来到物业公司，我学到了不少东西，刚到公司时是维护岗位，工作不讲方法，没有与用户预约上门时间并安排好当日工作时间表，有的上门时用户已经好了或是家里没人，就耽误了一些时间，造成一些用户等等时间过久。转正后来到客服，对此体会比较深刻。客服工作虽说简单但也做好也不是件容易的事情，虽然每天就是接接电话，做做记录，及回访用户使用情况。

在与用户交流也不是件容易的事，有的用户是急脾气，说话快，你得跟上他的节奏，有的用户不愿多操作，一上不了网就要求上门，也有的，在晚上打维护电话还要求马上过去，电话中要想办法让他多操作，多试几种方法，如果实在派不了人，和他耐心解释，一般用户也都会理解。客户是上帝，无论用户提出什么样的问题都要根据用户反映的情况分析和快速的解决，领导在我的工作中也经常提出我需要改进的地方，工作质量一天天提高，心里也很高兴，只要是心态平和，

针对发生的问题勤于思考，不明白的多请教资格老的同事，处理问题质量高了，工作效率高了，也使自己的能力得到了提升。

一个公司就是一个大家庭，在这里结识了不少好朋友好兄弟，离开确实很是不舍，就像当初去上学离开家人和毕业时离开同学一样，一样的情愫再次从心底涌起。只能道一声珍重，后会有期!希望物业公司发展蒸蒸日上，永驻辉煌。

此致

敬礼!

辞职人:

20xx年xx月xx日

物业公司客服个人年终总结篇二

周年复始，万象更新，转眼间中南物业在新的历程中匆忙而紧张的跨过了，回顾自己9个多月来的工作历程，收获及感悟颇多，从进入物业公司以来，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客服工作。现将工作汇报如下：

一、培训与考核

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。

二、收费管理

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。每个月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。

三、制定计划

根据要求制定客服部的提升计划并落实执行，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。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。

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。

四、不足之处

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。

物业公司客服个人年终总结篇三

_年_月怀着满腔热血来到_商场客服部门任职，在新的环境新的岗位工作一年了。在_年x月承蒙领导厚爱升职为客服部主管。今日我的述职报告主要对x年工作的总结和自己对x年客服部工作的展望。

一、岗位认知

我深知来到一个新的环境，走上新的岗位，一切都要从头做起，要熟知自己的岗位职责，了解自己所在公司的企业文化。在主管的关切、同事的帮助以及公司的培训中，我了解到了自己作为一名最基层的员工，在维护好顾客利益的同时，也要树立公司的正面形象。

二、工作状况

在各位同事的关切爱惜、主管的支持帮助下，我较快的融入到了这个新的环境，进入了自己的新角色总台与播音客服人员。4个多月后任部门支配从总服务台调往贵宾厅任职。贵宾厅与播音室的主要工作：

1□vip会员卡的办理、登记、发放、录入系统存档。

2、接待客户投诉(前台投诉和电话投诉)。

3、会员积分兑换。

4、办理免单。

5、协作企划部完成每一期的赠礼活动。

6、播音室日常工作

三、岗位职责

1，注意部门礼仪礼貌，供应公司良好的外部形象

2，维持良好的服务秩序，供应优质的顾客服务

3：做好顾客投诉与接待工作

4，协作公司完成每一次的活动任务

四、问题与不足

1，早晚班交接还是会发觉不到位

2，楼层电话簿品牌登记不完善

3，客服人员对于商场学问偏薄弱，例如接待简洁客诉时候都要依靠楼层主管

4，总服务台和贵宾厅学问本内部员工都了解的不够透彻

5，员工依靠性强，小问题都要依靠主管出面处理。例如电脑故障

6，个别员工自律实力差

五、个人建议

1，严格管理员工在岗纪律，整顿部门工作纪律。

2，加强各部门的沟通协作，以保证柜台进，撤柜能够刚好更

改品牌电话簿

3、对员工进行小型部门内独立业务培训，如接待投诉流程，退换货流程等等(包括播音室)

六、对将来的展望

1、自身要抓紧时间学习作为主管的各项工作事务，并把自己放在更高层次去要求自己，努力把自己向着全面性人才的方向培育，尽早让自己学会独立处理事务，成为全方面人员。

2、加强自身业务学问，提升工作实力，以便于以后对员工的培训工作可以更加完善，帮助员工成为优秀的客服人员，也使自己成为高素养人员。

3、加强与各部门的沟通协作。部门与部门的协作是很重要的，不仅仅是我希望部门员工也要加强这方面的意识。

4、微笑服务。只要是服务行业微笑都是最重要的，尤其是我们客服部门。希望将来我可以以身作则，带动周边同事，主动做好微笑服务，把微笑服务深化人心。

以上是我任职以来的述职报告，不妥之处，请各位领导指责指正。

物业公司客服个人年终总结篇四

尊敬的.领导:

您好!

我是公司里的一名物业客服主管，我叫xx□因为我的办事不力，能力不及，所以跟领导提出了这份辞职报告的申请。很遗憾我不能胜任这份工作，也辜负了领导对我期望。但是同时也

让我认清了自己不适合做主管的这一事实，让我知道了自己还有很多需要进步的地方。

我之前只是公司里的一名普通物业员工，在这里工作了四年之久。这四年里领导一直很器重我，所以在今年把我提升上了主管的位置。我本应该不辜负领导的期望，好好的在主管这个位置上，带领我们客服部的员工一起进步，一起把客服部建设的更好。但是事实是，在我担任主管的这一期间，我不仅没有把领导交给我的任务完成的很好，我还把我们客服部的管理做的越来越糟了。

一是因为自己的独立思考能力还不够。我在客服的岗位，只是一名普通的员工，所以我在平时的工作里，只需要把自己的工作做好就行了。而作为主管，不仅要做好自己的本职工作，还要处理很多意外的情况。而每次一遇到意外的情况，我就习惯性的去依赖于别人，想让别人来帮我出主意。所以对于这一点，是我作为主管最不好的一个地方。

二是因为我的管理经验不够。我虽然有四年做客服的经验，但是我却没有一份管理工作的经验，甚至连组织活动的经验都很少。所以让我一下子就担任主管的位置我根本适应不过来。而且我也不知道要从哪些方面开始去管理，要从哪个地方开始去着手准备。所以一上来，我就把原本还是好好的客服部，弄的乱七八糟的。

三是因为我做事拖拉，性格优柔寡断的原因。作为一个管理者，作为一个领导人，必须要拥有一个果断的决策力。而我去买一条毛巾都是要犹豫选择很久的人，所以对于这个需要做很多决策的工作来说我真的很难胜任。

我对不起领导，我做不好管理这个岗位，虽然我真的很想和我们公司一起进步，一起努力，但是以我现在的能力还远远匹配不上主管的位置。所以我只能辞掉我这个岗位的工作，回去好好提升自己，让自己变得更加优秀了，有能力来做好

这个位置了，我才会回来继续为公司效力。希望我做出的这个决定能得到领导的理解和支持。

此致

敬礼！

辞职人□xx

20xx年xx月xx日

物业公司客服个人年终总结篇五

尊敬的xx领导：

您好！

我是我们xx小区的物业前台客服xx□来到我们公司从事前台客服工作已经有x个月了，虽说不算是很长，但是也熟悉了前台客服的工作，在这些工作的日子里也没有出现纰漏差错。本以为我会在公司里继续工作一段时间，但是由于家里的一些原因，我不得不向您提出辞职的请求，离开我们公司回到老家去。

我本来只是一个并没有什么专业技能的人，只是凭借着比较热情的性格就幸运的得到了领导您的欣赏，将我招入了公司成为了我们xx物业公司的前台客服，这实在是我的幸运，没有您的认可的话，我想我还需要很长一段时间才能够获得这么大的成长，并且说不定还会在长期的摸索和碰壁中磨灭斗志。

所以对于您我是非常尊敬和感激的，虽然在您眼里我可能只是一个普通的过客，但我还是非常的感激您给我这个机会。所以再来到我们公司以后，我很努力的学习，抢着做我力所

能及的事情，很快的跟同事们打好了关系，开始了不断地工作和学习。虽说在一开始我的学习进度并没有很快，甚至可以说有些笨手笨脚的，在接待业主客户的时候，要不是有着同事在一旁我都不知出现多少差错了。

我就是在这样的情况下磕磕绊绊的完成了适应期，成为了一名正式的前台客服，虽说走了些弯路吃了些苦头，但是当我回首望去的时候，却只觉得这些都是宝贵的经历，让我能够在以后都受用无穷的宝贵经历。

我在熟悉了前台客服工作以后就一直工作到现在，不断地积累着工作经验，在工作和日常表现上也受到了大家的认可。所以这次的辞职实在是非常的让我不舍，因为这里有着我的回忆，有着我得眷恋，若非必要，我真想在我们公司继续工作下去。

但是父母命不可违，我独自离家本就让家里非常担心了，再加上家中现在帮我找到了一个好机会，是家人为了我花了很多功夫才拿到的机会，我不能这样错过，所以就只能向公司提出辞职了。

在这些时间里，感谢领导您和大家的照顾了，我虽然离开了我们xx物业公司，但我也始终相信我们能够取得好成绩，也相信我们的领导您能够带着我们物业公司越走越快，成为我们xx市知名的物业公司。哪怕我已经不在我们公司工作了，但我也会时常为我们公司加油的，毕竟公司好发展就是我们所有人的共同愿望。

辞职人□xxx

20xx年x月x日

物业公司客服个人年终总结篇六

尊敬的经理：

您好！

首先在这里先感谢您对我的栽培，以及公司同事们对我支持与照顾。

一个企业想有发展就像战场打仗一样，需要一个统一的管理，从上到下需要令行禁止，

企业的发展利益永远放在首位，企业管理经营者，不仅要制定相关的企业发展，各项规章制度，并要求干部员工严格遵守各项规章制度，制定各项员工福利标准，制定企业文化，让员工更好的了解企业今后的发展，同时还要考虑企业多元化经营管理。为企业增添更多收入。提高企业干部员工的福利待遇。

xx是一个刚组建的新公司，在现有xx物业市场已经算是起步很晚的物业公司了，想在现有物业市场生存、扩大发展市场，首先依靠自身开发商，先把企业品牌打造出来，严格执行各项规章制度，培养打造本企业自己的团队，在今后的几年里，积累企业财富，在xx市提高xx企业的社会知名度！让更多人知道xx□了解xx□渴望xx□只有这样xx才能在今后的市场站稳、扩大。

刚来的时候，就怕与你们在今后的管理经营上面发生管理经营思路不一致，以便造成不必要的麻烦，所以当时我就一再强调独立的管理经营权，只是为了更好的经营企业，能把xx经营起来，能在未来十至十五年内把xx做成xx物业的龙头企业。但是现在公司的执行力度，让我看不见希望也制约着员工的发展，员工都是人不是神，他们也同时再拿着皇亲国戚来衡量，成功的企业在用人方面大多数都是用人不用亲，在

公司规章制度面前做到人人平等。企业用人也要遵循能者上、平着让、庸者下的原则。可现在你们几位股东都是各自猜忌，相互把控财、务、人、使得我在工作中力不从心，现在门面房还有地下停车场还没启用，启用后会带来一定的收益，同时也会带来相应的开支费用，随着脱离开发商，还要支出很多费用，小区日常费用、设备绿化维护费用，办公费用，以及人员各项费用，还会产生一些不可遇见的费用等，现有各项支出不明确使得无法做到实际的基本预算。同时对整体的企业发展带来很大的弊端。

来了一个月了，个人而言，员工都是好员工，只是以前没有一个好的工作制度来让员工们真正理解企业的含义，企业需要发展就要有一个严格的工作制度，同时还要制定一个完善的奖罚制度，来约束、奖励那些优秀的员工，提高他们对企业的认识，调动起他的工作积极性。同时企业还要站在一个关心爱护员工的角度去看问题，因为真正给企业创造财富价值，以及树立企业品牌的正是这些员工。企业能处处考虑员工，同样员工也能把企业利益放在首位。只有相互依托才能把一个企业做强做大，有一个更好、更高的发展。

辞职人□xxx

20xx年x月x日