

2023年物业客服年终工作总结(优秀9篇)

总结的选材不能求全贪多、主次不分，要根据实际情况和总结的目的，把那些既能显示本单位、本地区特点，又有一定普遍性的材料作为重点选用，写得详细、具体。总结书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇总结呢？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。

物业客服年终工作总结篇一

时光如梭，不知不觉中来到xx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xx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xxx□小部分属于xx□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xx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xx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xx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。

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xx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！

物业客服年终工作总结篇二

回首20xx年物业公司客服部可说是进一步进展的，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

公司领导的关怀和支持同时，也得到了其他各部分的大力关心，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：

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，依据公司的进呈现状加深其对物业治理的生疏和理解。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准时调整客服工作的相关制度，以求更好的适应新的形势。

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遇到的实际题目开放的，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生疏更加的深刻。

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。依据报修内容的不同主动进行派工，争取在最短的时间内将题目解决。同时依据报修的完成状况准时地进行回访。

依据年初公司下达的收费指标主动开展□xx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。

如期完成xx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——xx区首次进户抄水表收费工作。

制定了底商的招租方案并在下半年引进了超市、药店项目。

在x月份完成了、收楼工作；同时又完成了部分xx区回迁楼收

楼工作。

在得知消息后物业公司领导，立刻准备了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主动献计献策，圆满的完成了这次募捐活动。

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

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主动发言，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20xx年的工作基础上□20xx年我们满怀信念与希望，在新的一年里我们坚信只要我们勤奋工作努力工作，主动探究勇于进取，我们确定能以最大的努力完成公司下达的各项

物业客服年终工作总结篇三

时光飞逝，不知不觉已经过去了，在这过去的一年里，我在公司领导和同事的关心帮助下，顺利的完成了本职工作，现对这一年工作做一个总结。

每日填写《客户服务部值班接待纪录》，记录业主来电来访投诉及服务事项，并协调处理结果，及时反馈、电话回访业主。累计已达上千项。

档案是在物业管理中直接形成的文件材料，严格按照档案管理规定对业主资料、各部门档案、报修单、工作联络函、放行条等资料进行较彻底的分类整理，做到目录清晰，检索方便，各栋住户资料进行盒装化、各部门档案进行袋装化管理，

按期、细致的整理完成。实现规范化管理，同时制定完善资料的保密制度，定期检查档案情况，改动或缺少及时完善。

样板间是我们对外展示的窗口，也是树立物业形象的平台。每个月的月末，我都要对样板间的物品进行盘点，将损坏的物品记录并上报工程维修部，确保样板间的物品完好无损。

鉴于物业管理是一个高投资、高成本、低回报的服务行业。要确保工作持续正常进行，必须做好各项费用的收缴工作，并保证按时足额收缴。

我部门工作人员在完成日常工作的同时，积极走进小区业主家中，搜集各类客户对物业管理过程中的意见及建议，不断提高世纪新筑小区物业管理的服务质量及服务水平。

一年来，通过不断学习和不断积累，思想认识上还是工作能力上都有了较大的进步，已具备了客服中心工作经验，能够比较从容地处理日常工作中出现的各类问题，在组织管理能力、综合分析能力、协调办事能力和文字言语表达能力等方面，经过半年的.锻炼都有了很大的提高，保证了本岗位各项工作的正常运行，能够以正确的态度对待各项工作任务，热爱本职工作，认真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，具备较强的专业心、责任心，努力提高工作效率和工作质量。

- 1、加强业务知识的学习提高，创新工作方法，提高工作效益。
- 2、进一步加强客服中心的日常管理工作，明确任务，做到严谨有序。
- 3、结合实际情况，多从细节考虑，紧跟领导意图，协调好内外部关系，多为领导分忧解难。

物业客服年终工作总结篇四

伴随着神话中“年”的临近，我们告别了任务繁重的20xx年，迎来了满怀希望的20xx年。承蒙公司领导的信任，我于去年年初被提升为客服中心主管。现就过去一年的主要工作进行回顾、思考，希冀于能提炼经验，更上台阶。

作为业服中心的主管，我的工作主要是：

整理好各岗位上的资料并归档，做好购水电情况的核对，并及时补充相关数据，协助胜基公司做好数据的完整补录，做好相关费用的催缴工作，做好售水电异常情况的`月结统计并上报，检查督促前台岗位的接待工作，落实规定的任务目标，协助同事处理好较为复杂的售水电业务，协调与业主较为复杂的相关业务，以及负责及时处理各类投诉与回访等等。

一年以来，我认真落实工作职责，贯彻物业管理的各项法规政策，执行公司的有关规章制度，较好的做了日常接待工作：

首先，团结同事，乐于助人，较好的保持了与公司各同事良好的人际关系。我始终认为，如果和同事的关系都搞不好，更不要说去和业主融洽气氛和气一团了。作为领班，我以身作则，严于律己，起到较好的表率作用。与全体文员一起，团结一致，为我们前台各项接待工作的顺利开展，为让业主满意作出自己应有的核心作用。

其次，及时做好新员工的培训。

前台文员一直人数较少，尤其在去年底今年初，随着x的相继离职，给我们部门的工作衔接带来一定影响。在及时补充人员后，通过我手把手的演示，耐心详细的讲解，让她们在尽可能短的时间内初步达到了上岗要求。在我们高效、有序的组织下，能够轻重缓急妥善处理各项服务工作。

另外，及时组织相关费用的催收。

根据任务分工，我主要负责住房与门面物业费的催缴。每季度首月上旬督促物管员对临街门面进行物业费的预缴工作。

此外，及时对相关数据进行统计整理。严格实行痕迹管理，即彻底摆脱过去事情异常又无记录的情况，所有存在异常的情况都有书面记录，业主签字认同。较好的保持了工作的连贯性。及时对单元门维修业主投诉建议会议记录等进行整理归档。

再有，及时完善物业管理收费系统。补录所有小区的车库杂屋资料。

还有，能按质按量完成公司交代的其他重要工作。业主满意度调查，清理所有车库杂屋水电费。

一年以来，虽然我的各项工作都能取得一定成绩，但我知道自身也存在很多不足。如对待复杂问题的处理上，分析问题解决问题的能力还有待提高，作为领班，个人有时专注于个人工作，对前台的工作形象尤其是细节方面还要加强管理。

针对以上问题，今后我的努力方向是：

首先要加强理论学习，虚心请教领导和同事，进一步提高业务能力，进一步提高工作效率；其次要在严谨、细致上下功夫，多投入更多的精力，抓好团队管理，使自身综合能力不断得到提高，使公司的窗口更加规范高效。

另外，我在x公司工作的五年多时间里，积累了许多工作经验，尤其是接待业主服务业主方面，总结起来有以下几个方面的经验和收获：

(二) 只有牢固树立服务意识，加强沟通协调，才能消除业主

的担忧，赢得业主的信任。

最后，感谢公司领导的信任。同时相信我们x物业公司在20xx年各项工作能更上一层楼。

物业客服年终工作总结篇五

我从xx年xx月xx日xx物业正式成立后，接管xx物业客服部客服领班工作，负责客服组、清洁组、维修组的管理工作。历时xx个月，从摸索到熟悉，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相助，得到了大多数住呢的支持与认可。在这一年来，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、愿奉献的物业管理人。我们扎实工作，勤奋敬业，协调各方，周到服务，完成了各级领导交办的工作任务，具体情况总结如下：

- 1、管理处员工统一着装，挂牌上岗。
 - 2、对住户、客户服务按中心要求规程操作，贯彻礼貌待人、化解矛盾、微笑服务，适时赞美等工作规程。
 - 3、员工按时上下班，打考勤，请假需经班组及主管批准。
 - 4、员工分工明确，工作内容落实到人，熟知岗位职责、工作标准、工作规程。
- 1、认真书写各项工作日志，文件、记录清楚。
 - 2、建立了清洁、维修日巡检表，落实交班工作记录本。
 - 3、客服组每周二下午召开一次周例会，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、每月对住户来电来访进行月统计。接待来电来访共计x件，其中住户咨询x件，意见建议x件，住户投诉x件，公共维修x件，居家维修x件，其它服务x件，表扬x件。

5、办理小区id门禁卡x张，车卡x张，非机动车张。

6、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，共计23盒。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。

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x件，公共区域x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xx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□xx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x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，真诚地执着地付出勤劳的汗水。

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。

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。

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，促进内部和谐竞争，提升小区环境质量。

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

开展批评与自我批评，打造和谐、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，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。

经过xx个月的工作，熟悉了基层管理工作流程，基本能够将所学知识与实践相结合，形成了自己的工作方式，也对中心理念有了更深刻的认识。我在工作中越来越感受到以诚待人，以诚处事，从短期看也许会给自己带来一些困扰，但从长远来看，其效果显而易见。无论是对物业领导，对同事还是对住户，诚实本身就是的尊重，以诚待人，才能得到真正的理解与支持。劳酬君子，天道酬勤。我们的业主群体属于高素质、高素养的知识群体，随着他们对物业管理工作的了解程度加深和关注度的提高，必然要求提高管理上的透明度，使物业管理行为更加规范。因此，诚信决不仅仅是个口号，而

是我们发展和生存的前提。

这一年的工作，也暴露了自身存在的问题和缺陷，如在设备管理上比较薄弱，与上层沟通上欠缺力度，有待在今后工作中予以改进和学习。同时，希望能有机会到比较成熟的社区学习，掌握更好的技能，提高自身的专业水平，多与同行进行横向联系。

新的一年，即将到来，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珍惜在一起的和谐气氛，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xx物业随着新年悄然而至的脚步，而潜入我们广大住户的内心而努力、奋斗！

物业客服年终工作总结篇六

忙碌的20xx年即将过去。回首客务部一年来的工作，感慨颇深。这一年来客服部在公司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。

自20xx年我部门提出“首问负责制”的工作方针后□20xx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，保证公司各项工作的连贯性，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。根据记录统计，今年前台的电话接听量达xxxx余次，接待报修xxx余次，其中接待业主日常报修xxx余次，公共报修xxx余次；日平均电话接听量高达xx余次，日平均接待来访xx余次，回访平均每日xx余次。

在“首问负责制”方针落实的同时，我们在x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。

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，人们对物业公司的要求也越来越高。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，并且同公司的法律顾问多沟通，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。

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。一期收费率从55%提高到58%；二期从60%提升到70%；三期从30%提升到40%。

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。客服部是与业主打交道最直接最频繁的部门，员工的素质高低代表着企业的形象，所以我们一直不断地搞好员工培训、提高我们的整体服务水平，我们培训的主要内容有：

（一）搞好礼仪培训、规范仪容仪表

良好的形象给人以赏心悦悦目的感觉，物业管理首先是一个服务行业，接待业主来访，我们做到热情周到、微笑服务、态度和蔼、这样即使业主带着情绪来，我们的周到服务也会让其消减一些，以使我们解决业主的问题这方面，陈经理专门给全部门员工做专业性的培训，完全是酒店式服务规范来要求员工。如前台接电话人员，必须在铃响三声之内接起电话，第一句话先报家门“您好”“xx物业×号×人为您服务”。前台服务人员必须站立服务，无论是公司领导不是业主从前台经过时要说“你好”，这样，即提升了客务部的形象，在一定程度上也提升了整个物业公司的形象，更突出了物业公司的服务性质。

（二）搞好专业知识培训、提高专业技能

除了礼仪培训以外，专业知识的培训是主要的。我们定期给员工做这方面的培训。主要是结合《物业管理条例》、《物业管理企业收费管理办法》等政策法规、学习相关法律知识，从法律上解决实际当中遇到的问题，我们还邀请工程部师傅给我们讲解有关工程维修方面的知识，如业主报修，我们应能分清报修位置、基本处理方法、师傅应带什么工具去、各部分工程质量保修期限是多少，是有清楚了这些问题，才能给业主宣传、讲。让业主清楚明白物业管理不是永远保修的，也不是交了物业管理费我们公司就什么都负责的，我们会拿一些经典案例，大家共同探讨、分析、学习，发生纠纷物业公司空间承担多大的责任等。都需要我们在工作中不断学习、不断积累经验。

化

物业管理最需要体现人性化的管理，开展形式多样、丰富有趣的社区文化活动，是物业公司与业主交流沟通的桥梁。物业公司在往年也组织了大量的社区文化活动，如一些晚会、游园活动，短途的旅游及各类棋类比赛等。得到了全体业主的认可，但是结合现在物业的实际运营情况，0.3元/平方米标准的物业费连日常的管理开支都保证不了，更何况组织这些活动要花费相当大的一笔费用，在这种情况下，我们要克服困难、广开思路、多想办法，合理利用园区的资源有偿收费开展活动。

我们结合实际情况，联系了一些电器城、健身器材中心、迎利来蛋糕店、婴儿早教中心等单位在园区内搞活动，这些公司提负责供完整的一台节目，园区业主共同参与，寓乐其中，经销商们不仅发放了礼品，而且物业公司还收取了一定的费用来弥补物业费的不足，通过一次次的活动，体现xx小区人性化的物业管理，同时也增进了物业公司与业主之间的沟通与交流，并为公司增加一笔收入，据统计自20xx年x月以来以园区内开展活动形式收取现金及实物共计约xxx元。

本年度客服部一直配合工程部对二期未安装水表的住户进行调查，据资料统计大约有近xx家住户没安水表，从入住以来一直未交过水费。我们必须抓紧时间将表安装上，并尽力追回费用。而且在安装的过程中我们又发现了新的问题，许多卡式水表需换新的电池，面临这种情况我部抽调出专门人员负责这九栋楼宇的筛查和收取水费的工作。在与工程部的共同配合下目前为止我们已安装了xx户水表，并且追缴了费用。

在今年7月份全市自来水进行统一价格调整，园区内xxx多住户，我们必须在x月底前挨家挨户将水费结清，便于x月份水费上调的顺利过度。针对这一情况。时间紧任务重。我们及时调整班次，将人员划分范围，客服部全体人员停休，加班

加点全员入户收水费。通过大家的共同努力，在不到一个月的时间内我们尽了努力完成了这一任务。使x月份的水价平稳的由xx元/吨上调到xx元/吨。于此同时我们对于那些从未收过水费的住户也基本上走完一遍，共查出漏户约xx户，共计追缴费用约xxxx元。就此问题我部提出要求水费以后按月收取，取代以前一个季度才收一次的规定，减少工作失误，细查到位每一户。

根据计划安□20xx年xx月开始进行满意度调查工作，我们采取让收费员收费的同时进行此项调查工作，同时重新登记业主的联系电话，我们会将业主的最新联系电话重新输入业主资料中。据统计至今为止已发放xxx份，返回xxx份，回收率为xx%□

20xx饱满的精神去迎接新的一年，共同努力为xx物业公司谱写崭新辉煌的一页！

一、针对20xx年满意度调查时业主反映的情况进行跟进处理，以便提高20xx年收费率。

二、继续规范各项工作流程，认真贯彻执行各岗位的岗位职责。

三、推行《员工待客基本行为准则》，提高员工素质及服务水平。

四、根据公司要求，在五、继续执行现行的物业费收取机制，在实际工作中不断加以完善。

物业客服年终工作总结篇七

一路走来，遍历了的景色，如今的我们即将走进全新的里。

在上一年的工作里，我们xxx物业在工作中严格的加强了要求和规范，为xx□xx等小区的业主们提供了积极的物业服务和帮助。给业主们留下了非常不错的印象，得到了业主们的信任回顾这一年，作为xx物业公司的一名客服人员。我专注在xxx物业的前台岗位，为业主提供接待和良好的物业申请，在今年的工作中充分的发挥了自己的作用。在今年的工作上，我严格的遵守工作纪律，认真听从领导安排和培训。在自身的岗位上积极的服务业主，仔细的完成自己的工作。现对我这一年来的工作收获做如下总结：

作为一名客服，我们是公司接触业主的一线岗位。为此，我们在工作中并不是单纯的作为的客服在于业主沟通交流，更是作为xxx物业的代表，作为公司的形象站在这个位置上。为此，我也深深的感受到了这个岗位的重要性。

为了能在工作中更好的给业主带来感受，我在今年的工作中着重加强了自身的思想锻炼。巩固自己的服务思想，让自己能更加用心、贴心的在工作中考虑业主的问题，并为业主提出的解决方案或是解决问题。

此外，我还一改过去过去自己在工作中有些散漫的态度，开始严格仔细的正视起工作的责任。并且还通过在培训和书籍上的了解，加强了自身的服务礼仪，让工作变得更简单。

在工作方面，我能做到严格的遵守公司规定，做好接待工作的同时，绝不违反公司的纪律，不轻易向客户许诺自身责任外的事等等。我也知道，自身作为公司和业主的沟通桥梁，如果在我的工作中出现了什么问题，业主也会受到影响！为此，在每次物业工作完成之后，我也会及时的打电话给业主确认情况，确保工作能顺利的完成，且的没有什么遗留问题。

这样严格仔细的态度，给我避免了很多的问题。也让我们的工作得到了更多业主的认可，增加了业主对物业的认可。

反思一年，自己最大的问题在于不能牢记自己自身的问题。在工作中我也犯下过许多的大小问题和马虎，但如果不能牢记和改进错误，就还会继续犯下错误！对此，我感到很惭愧。

但在未来的一年里，我会更加严格的要求自己，让自己能在工作方面取得更大的收获！

物业客服年终工作总结篇八

伴随着20xx年度总结工作的开展，本年度的各项工作到此告一段落。在本年度的工作中，物业客服部在公司领导的关心、指导下，客户服务工作本着：“专业、务实、高效”的服务理念，为业主创造“星级酒店式物业管理服务”的宗旨，各项物业管理服务取得了阶段性的工作成效；为客户提供了专业、满意的咨询服务，为销售工作提供良好的服务支持，高标准的完成了楼宇销售时期的物业服务保障工作；针对本年度的实际工作情况，为保障20xx年度小区收楼工作及客户服务工作的顺利开展，对20xx年度的工作思路及存在不足做出总结分析：

回顾20xx年度主要完成以下几项工作：

1. 做好5月份黄金周期间销售中心对外展示的前期筹备工作；
2. 对物业现场清洁存在的问题提出整改措施；
3. 风情游泳池及人工湖的水质处理工作；
4. 6月份开始接管销售中心样板房的交接工作及日常运行管理工作；
5. 楼宇开盘销售时期样板房的接待管理、维护、存在问题跟进整改工作；

6. 季节性台风登陆时样板房的维护、管理、及接待工作；
7. 参与楼宇销售时期业主座谈会工作，对业主提出的物业问题进行解答及沟通；
9. 销售中心及z岛清洁服务标准的督导；
10. 销售宣传活动的协助配合工作；
11. 销售中心及z岛的物业移交工作的对接、组织；
12. “部落群销售模式”服务项目的市场调查工作及物业服务项目的讲解培训；
13. 小区交楼工作前期的资料编制及物料筹备；
14. 为开展客户回访而进行的业主资料对接的前期准备工作等。

本部门根据不同时期的工作任务，结合小区的实际情况和市场行情，对小区涉及的物业管理工作的项目积极的协助、配合；在物业礼宾部的调整时期，配合礼宾部执勤、协助做好礼宾员的思想教育工作，取得了较好的稳定效果。

在前期物业管理工作中，由于人员及物料配备相对缺乏，现场实际操作工作较多；根据前期管理工作的特点，主要是以配合相关的服务部门，做好现场的接待、销售活动；同时根据物业的使用、管理情况，针对性的提出整改处理意见，并跟进落实情况；为后期的物业管理、客户服务工作打好铺垫。

针对本年度的物业管理服务的实际情况有以下几点做法：

本年度5月份，根据销售工作的推进情况；销售中心物业及小区的园林景观向客户开放，园林景观的亮点“人工湖”及“风情游泳池”，正式接待客人参观；为保证水质清澈，物业部根据

实际情况，展开了水质管理工作；同时对客户提出的物业管理方面的问题，针对性的做出解释；做法如下：

(1) 物业主管领导负责，协调相应的资源，尽最大的能力高标准的完成客户的服务需求。

(2) 体现真诚的服务态度；在水质管理初期，现场操作员工缺乏的情况下，物业总监亲力亲为，在人工湖的投药和泳池的吸尘工作中，自己动手圆满的完成工作任务，得到业主和员工的一致好评。

(3) 根据水质的情况，请教水质专家，确定处理方案。

(4) 提供专业的物业解释，为业主规避物业管理纠纷；在业主访谈会的过程中，记录汇总了客户较为关心的物业管理问题，并上报了业主关心问题的统一解说词，印发成册，避免销售人员重复解释而出现的偏差。

由于销售中心现场初期的清洁工作存在较多的问题，造成业主的投诉；为确保清洁工作按标准执行，落实高标准的清洁现场服务：

(1) 根据现场情况，制定清洁工作制度及清洁管理周期。

(2) 对人工湖及销售中心现场的清洁不合格项目，发出整改通知单。

(3) 根据业主要求，制定切合现场实际的清洁服务标准，并督促落实。

销售中心样板房参观接待前期，未进行物业移交，且存在较多的物业使用问题和工程遗留问题，整体的参观质量不高；为确保较高的参观质量：

(1)根据销售中心样板房的具体情况，制定合理适用的样板房管理制度。

(2)对样板房管理员进行样板房管理相关操作知识的培训。

(3)根据样板房的建筑设计、施工质量、使用功能等方面因素，提出样板房的整改意见。

(4)跟进样板房在使用的过程中存在的管理服务漏洞，及时的进行沟通协调，确保问题的处理、落实。

(5)样板房的移交工作前期，项目部对移交细则落实不到位，缺乏标准的移交资料，我部协助处理并制定了标准的移交样板。

在z的夏季7-9月份期间，较多的发生台风的现象，类似与台风“黑格比”登陆z的现象，对较多的地区形成危害；在此期间为保障样板房的正常参观和接待工作，物业部根据实际情况安排值班和守护：

(1)物业领导高度重视，提前关注、做好预防工作。

(2)高度的工作责任心，在深夜台风到来的时候，与礼宾员一起用沙袋对样板房的四周进行封闭和堵挡，防止雨水进入样板房。

(3)对台风过后板房的清洁接待工作进行协调和督促；确保及早开放。

(4)对台风造成样板房的损坏，及时跟进处理。

(1)积极配合销售宣传工作，协调各部门在活动中的工作角色，并制定了“z开盘工作物业配合服务方案”，取得了良好的作用。

(2) 主动参与维护活动现场，巡查现场的安全、服务工作。

(3) 对物业的活动现场的流程安排提出建议。

(1) 根据销售中心及z岛的实际情况确定了接管验收方案。

(2) 对接管验收方案进行培训，并提出物业接管问题备忘录。

(3) 积极召开接管验收协调会议，督促接管工作的完成。

根据“部落群销售模式”的工作计划，对已确定的服务项目进行当地市场的调查工作，确定了服务项目的可行性及质量标准。

(1) 对z服务市场30多家的服务单位进行了市场调查，完成24家的服务单位洽谈工作，确定了16家服务单位。

(2) 提出市场调查，服务项目的可行性报告。

(3) 根据前期讲解员的基本素质制定培训方案，并实施基础素质培训。

根据收楼工作时间的统筹安排，针对收楼前期的使用资料进行整理和审定。

(1) 收楼使用表格的拟定，确定收楼使用的表格。

(2) 收楼使用的《业主高尚生活指南》编制、修订、校审。

(3) 各种日常表格的汇总归类，客户服务中心各种日常工作流的校审。

(4) 准备业主资料的复印整理，为收楼前期的客户回访工作做好准备。

1. 对客的沟通工作由于本年度人员配备较晚，物业服务工作明显处于较为被动的局面。专业细致的酒店式物业服务无法得到体现。
2. 销售中心□z岛及周边园林的物业移交工作，我方跟催督促甲方整改力度不够，移交周期教长。
3. 对外委清洁公司的工作标准及监督力度不够，现场特洁标准不高，甲方意见较大。

在20xx年度的工作中，根据物业前期管理的实际情况，物业部认真的履行了：“服务业主，帮助合作方实现最高的市场价值”的服务理念，提出了《□z近期物业服务工作的建议》等工作方案；在日常工作中发挥了岗位带头模范作用，倾尽全力为客户服务工作及前期收楼工作打好铺垫工作；相信在20xx年度会在客户服务工作上更上一个台阶，取得收楼工作的圆满完成。

物业年终工作总结

客服前台年终工作总结

写字楼物业客服工作总结

物业客服年终工作总结篇九

xx是公司开拓创新的一年,在过去的半年里,公司各项工作逐步走向正轨,各项管理制度不断完善,公司先后通过sgsiso9001资格认证、区优评审,公司的管理工作跃上了一个新台阶。

客服中心按照公司的工作计划及指示精神,不断规范工作流程,在部门全体员工的共同努力下,圆满地完成了各项工作任务,达到预期的工作目标。总结起来,主要表现如下:

1、及时处理报修，维修完成率为100%。

上半年共接到公共设施报修2035次，用户报修138次，其维修完成率为100%，满意率为100%，回访率平均为90%，返修率为0，未收到任何投诉。从以上统计的数据可以看出，由于报修处理及时和维修及时，因此用户对报修处理工作是非常满意的。同时，也保证了公共设备设施的正常运行和物业的完好。

2、热情做好接待工作，及时处理用户投诉。

24小时的服务热线和前台接待构成了接受业主服务信息的主要方面，我部采取人员互动的方式，以热情主动的服务、精神饱满的面貌、真诚为业主提供服务。特别是受“非典”疫情的影响，大厦实行全封闭式管理，很多客户不理解，纷纷对前台人员进行指责，甚至漫骂。可是，在全体人员的努力下，顺利完成业主交付的使命。在接待用户的投诉方面，我部人员坚持以“首问责任制”和“二心六及时”为原则，以客户为尊，及时地跟进和处理用户所反映的问题，得到了业主的一致好评。

3、加强入住装修管理，努力提高服务水平。

上半年入住的用户仅有深大电话1家。在深大电话入住前后，我部员工认真做好各项准备工作，不漏过用户入住时需做的每一个细节，并与入住用户的负责人及时进行联系和沟通等。尽管人手紧张，时间紧迫，但在全体员工的齐心协作的努力下，终于确保了深大电话在2月份的顺利入住。用户入住时，并及时建立了较为完善的用户档案，为日后的物业管理工作奠定了良好的基础。

上半年办理装修手续并进场施工的装修单位共有22家(含需整改的遗留工程10家)。为加强装修管理，我部采取以专业及责任制的办法对装修工作进行了合理的分工，使装修工作落实

到人，加大了装修巡查的力度，真正做到及时发现问题，使物业的合理使用和公共设施的使用均得到了较好的保障。

4、严格按照制定的维保计划，对大厦的各项设备、设施进行维护、保养，保证大厦的各系统设备设施的正常使用。并继续跟进大厦遗留问题及整改情况，及时把整改情况反馈给业主，力求完善大厦的设备系统，为大厦的安全提供保证。

5、实施并完善大厦照明节能工作。

在业主入住后，大厦照明节能工作已开始实施。通过对节能方案的不断调整，大厦照明节能工作取得了良好的效果。为明确大厦公共区域的用电情况做好用电监管工作，并定期对用电情况进行抄录及分析，充分掌握了真实的数据，为明确公共区域的用电情况提供有效凭证，保护公司的利益。

6、严抓安全管理工作

大厦正式投入使用已一年多，安保部管理人员不断总结前期工作的经验，结合业主与中心的意见，适时调整好大厦的安全保卫方案。合理调配值班人员，保障了大厦办公人员安全和通信机房的正常运转。并针对人员性大的情况，认真开展谈心及培训工作，使全体队员能够深入细致的了解公司的发展远景及安全工作的重要性，对安全保卫工作有了新的认识，促进了大厦安全保卫工作的顺利开展。

7、定期开展社区文化活动，融洽业主/用户之间的关系。

在社区文化活动方面，我部严格按照年度计划的安排，并结合市局工会的实际情况，及时与其共同开展社区文化活动，从1月份到6月份，我们共组织社区文化活动3次，配合市局工会开展活动2次，制作宣传栏2期等。通过以上这些活动，使我们与用户之间的关系更加融洽与和谐。

1、商务接待工作忙，相互配合有保障。

上半年共完成市局内部会议接待1208次，接待会议人数为22080人，外部重要商务接待8次，接待人数为1607人。商务接待工作是大厦服务工作的一个亮点，虽然受会议接待人员少、会议接待任务多、突发情况多、会议配套系统质量问题等因素的影响，我们仍按照制定了相关工作流程，通过一系列的有效措施，克服一切困难，出色完成各项商务接待工作。

2、做好市局的坚强后盾，协助工会顺利完成员工俱乐部的启用。

员工俱乐部在业主入主后已开始筹建工作，但因故一直未正式启用。我部按照公司要求，认真制定和修订管理方案，建立健全管理制度，统计的配套设施，做好服务人员的培训工作，并协助市局工会做好设施的验收工作，在我公司员工努力下，员工俱乐部已顺利于近期启用。

3、认真做好停车场启用前的各项准备工作，确保了地下停车场的顺利启用。

为了做好下停车场的管理工作，针对停车场的实际情况，指定专人进行负责，及时配合有关单位完善了地下停车场配套设施的改造工作和验收工作。并配合品质管理部完善地下停车场的各类标识，保证停车场的正常运作。在办理车位的使用手续方面，我部人员严格按照公司的规定进行办理，目前，我部共办理公车月卡149个，办理私车月卡141个，办理免费月卡32个，再加上需给中国银行深圳分行预留12个车位，则总计办理月卡为334个。

4、餐厅管理工作步入正轨，清洁服务质量得到客户的良好评价，客户满意率为100%，在成本控制方面及时对每月物资的使用情况进行统计分析，针对出现的情况列出纠正措施，通

通过对出现问题采取加强技能培训、节约用料的措施，现已达到人员及物资的合理使用。

1、确保电梯正常运行，大厦无消防重大事件出现。

1) 根据大厦电梯维保合同及月维保计划，对大厦35台垂直电梯、20部扶梯进行定期维保，同时对20台扶梯进行调试运行，保证了电梯的正常使用，并根据维保工作的完成情况，对同大公司进行认真考评。

2) 消防维保单位进入后，我们大厦消防维保合同、电信局有关消防的文件、消防规范及消防法律法规，经过多次讨论，定下了消防设备的维保方案及维保周期，据此修改了《消防设备设施管理作业指导书》为《消防设备设施维护操作指导书》，并在工作中严格执行，完成了周检、月检、季检、半年检的内容及消防局检测表格。保障大厦消防管理工作的顺利开展。

2、加强清洁绿化、四害消杀监管工作，顺利完成评优及抗非典工作。

良好的工作环境应具备整洁的卫生同郁郁葱葱的植物，在清洁人员的努力及监督下，大厦的绿化摆放、四害消杀、清洁卫生工作取得了一定的成绩，并得到了考评专家的表扬。非典期间的消杀及空气消毒工作十分重要，在我部门员工的努力及协助下，出色完成非典期间的空气消毒工作。

1、规范工作流程，顺利通过iso9001认证

为了使管理工作正规化、流程化，提高工作效率和保证工作质量，公司在业主入住后要求严格按照质量体系的要求规范管理，我们通过推广性的培训及对体系的不断完善，顺利在3月份通过了iso9001的认证，使公司的管理水平得到提升。

2、认真做好评优工作，取得区、市优大厦称号

(1) 优秀大厦评选的准备工作在年初已进入状态，受大厦主体施工期长等原因影响，大厦的许多设备、设施需大量的重新油漆，设备房的'标示牌需大量的制作，经统计仅完成机电类设备、设施制作、粘贴标示牌达3500个。

(2) 鉴于评优工作要求高、时间紧，为了确保外墙清洗工作能快速、优质地完成，我部会同品质管理部严格把关施工单位评选工作，并对施工过程进行严格的监督。使外墙清洗工作如期完成，质量达到评优要求。

(3) 发现问题，及时整改，成为取得评优胜利的重要保障。在迎接评优的准备阶段，我部各专业人员协同品质、万科顾问定期进行巡查，对发现的问题及时整改，为评优工作打下良好的基础。

培训工作是提升员工业务素质及服务水平的主要方式，在公司领导的引导及支持

下，我们严格按照年度培训计划认真开展培训工作，使员工意识到培训工作的重要，及公司在培训方面为员工提供了一定的福利。培训工作主要体现在新入职员工培训、程序文件修改后的培训、各部门组织的各类培训、外委培训等工作。在各类培训工作中，培训工作开展顺利，培训人员取得一定的收益。目前，客户服务组工作人员的持证上岗率达到了87.5%。通过形式多样的培训，我部员工进一步提高了服务意识，较全面地掌握了专业操作的技巧、技能，有效地提高了工作效率和工作质量。

按照公司的有关要求和工作安排，我部安排相关人员及时参与公司组织的各类活

动10多次。通过参与这些活动，员工受益匪浅，特别是在活

动的参与意识方面、业务知识方面、服务意识方面和服务创新方面等均得到了很大程度的提高，为今后的物业管理工作奠定了良好的基础。

总结上半年的工作情况，客户服务中心在上级领导的关怀带领下，虽然取得了一些成绩，但对高标准、高要求的目标还远远不够，在下半年里我们将继续加强内部管理，规范日常工作，认真完成各项质量目标，协助公司通过大厦的评优、创建工作。努力提高我们的服务水平，创造有特色的服务！