

物业公司客服助理年底总结 (通用6篇)

篇1：物业公司客服助理年底总结

xx年，某某物业公司客服部本着“想业主所想，急业主所急，全心全意为业主服务的。”的工作宗旨，全面推进了物业工作并且取得了一定的成绩，现将近一个月的工作情况作出如下总结：

一、所承接工作

1、接受培训

xx年10月16日，我很荣幸加入金碧物业有限公司长春分公司某某物业公司项目作为项目客服部的一员，在这里进行了为期一周的培训，培训内容主要为一、新员工入职培训二、某某物业公司项目答客户问。在这短短的一周时间内，让我了解了自己从未涉猎过的领域和行业，也让我对恒大地产集团、金碧物业有限公司有了更深的了解。很感谢公司领导能够给予我这样好的机会。

培训的第一天，由金碧物业有限公司长春分公司某某物业公司项目客服部董主管为我们培训，培训中主要内容为向我们详细介绍相关工作岗位内容、职责以及在工作岗位中必须熟悉了解并且掌握的服务礼仪。在介绍中，董主管针对于我们的疑问给以十分耐心细致的解答，在向我们介绍服务礼仪时，董主管亲自向我们详细示范作出介绍，帮助我们更加透彻的了解并掌握。培训的第二天金碧物业有限公司长春分公司某某物业公司项目客服部王主管向我们详细讲解了某某物业公司项目的整体情况，并且由于工作的需要，带领我们仔细阅读学习某某物业公司项目交楼流程安排以及用语。在学习过后，王主管要求公司同事利用中午时间带领我们亲自到项目的部分楼体中进行参观，帮助我们更好的了解熟悉整个项目的情况。

在之后的几天时间里，我们主要学习了某某物业公司项目答客户问。这样的学习，对于我这样一个从未涉猎过该领域和行业的人来说，可以帮助我更快的熟悉了解物业是怎样的行业，也可以帮助我更加透彻的了解整个项目的具体情况。例如物业服务的范围、物业费的所含部分，针对该项目我们所提供的服务，本项目的相关内容。

2、学习业务知识

作为一名刚入职的员工，由于我自身特点加之处于一期交楼这样一个特殊时期，所以需要学习绿洲一期交楼的楼宇情况，《绿洲一期豪装、超豪装、毛坯交楼标准》《验房组专项培训》。在整个学习工程中，我再一次学习了自己岗位所应了解掌握的相关知识。以此同时，我深深地感受到自己相关知识的欠缺，也认识到了在整个工作过程当中应该掌握的工作技巧。看似简单的材料需要十分用心的归纳总结，事无巨细，让我再次认识到“天下大事必从细而作”。

3、进行收楼工作

原定于8月30日向业主交房的日期由于一些特殊原因推迟。临近收楼时间，客服部每日分组配合工程部人员一起进行验房工作。作为储备物业助理的我在10月末同样参与到其中。在整个验房过程中，我学习到应以何标准进行收楼，并将之前所学的交楼标准加强巩固了解，向工程部人员请教了许多自己不懂得问题。

4、与业主沟通

由于在10月末，收楼时间再次推迟，我承接了电话通知业主延期收楼以及接听业主关于收楼时间的电话的工作任务。在工作过程中，无论是电话通知业主，还是接听业主电话，我都切实感受到作为一名物业工作者所应具备的素质及条件：态度亲和的同时不卑不亢。面对不同的业主需要用不同的办法，具体问题具体分析，从最短的交谈当中了解对方最关心的问题，对症下药。

5、整理钥匙及档案

临近交楼时间，我们需要开始为业主收楼做准备，对于已收房间的钥匙进行整理。与此同时为了更好地管理业主信息，我们建立了业主档案。这两项工作简单，工序众多，我与各位同事采用流水线作业的形式完成了1、2栋部分业主房间钥匙的整理和近X户业主档案材料的装订整理工作。此项工作再次印证了“木桶原理”，集体团结的力量。

6、办理收楼手续

由于部分业主有特殊情况，我们根据业主的不同情况做出了不同的应急措施。近两周为两位业主办理了收楼手续，在这两次工作中，我分别承担了“签约接待组”、“身份验证组”的工作，两次工作都进行十分顺利。但是我想最重要的是在每一次工作之后都要进行总结，针对于自己的优势以及不足，以便于更好的开展工作。

二、存在问题

在近一个月的工作中，在以上六项工作之外，我还承担了一些比较细微的工作。在各项工作之中，我看到了自己的问题与不足：1、业务知识欠缺，需要进一步不断认真学习了解掌握。2、需要多项各位同事请教，请各位指点。3、需要多实践，在每一次实践中更好的掌握自己的业务知识。4、需要更加细致的作每一份工作，与各位同事做到更加默契的配合。

三、下一步计划

即将开始收楼工作，我将在接下来的时间里继续学习自己应该掌握的各项材料，了解物业助理日常工作中必要的业务知识，全力以赴为交楼工作做好充分的准备，准备好身份验证中所需要的各项材料，完整掌握身份验证组的统一说辞。以积极良好地心态迎接该工作。

在这短短的一个月里，我有了很深的体会，看到了很多感人的情景。这是一支年轻的队伍，在这支队伍里大家相处的好似亲兄弟姐妹。这让我们在短暂的时间里，已经有了很强的归属感。我会和各位同事为绿洲项目成为长春各项目的示范项目一起努力，使月末的交楼顺利、优质、高效的完成!

xx年11月14日

篇2：物业公司客服助理年底总结

作为普通的物业客服专员，我的工作职责主要是熟悉和掌握物业管理方面的法规、制度、政策、不断提高、更新自己的知识结构，与时俱进的跟上物业管理发展方向;第二是将学到的理论知识用于指导自己的实际工作，尽最大努力处理好，协调好企业与业主之间的关系;尽职尽责的做好每一项工作，始终保持好的精神状态，坚持服务为主、管理为辅的思，取信于业主，保持公司良好的形象。身为公司的一份子，这是我必须做到的。

在工作中，总结出一套工作经验：

- 1、首先应该给投诉者或者纠纷者作“降温”的思想工作
- 2、分析、调查问题的原因
- 3、若问题有涉及物业管理的相关法律法规应该结合物业管理相关的法律法规，然后根据实际情况拟定科学的解决方法;
- 4、最后当然是具体方法的落实。并总结每次处理经验为日后的处理像类似问题做基础。
- 5、投诉、纠纷处理回访，可以让我们的工作得到业主的肯定，同时也能缩进我们与业主的关系，方便日后物业管理工作开展。

在此基础上，建立了实现工作零缺陷的9步骤：

- 1、要求明确：业主不总是对的，但永远是最重要的;完全满足客户的需求，并以此作为工作的出发点和归宿。
- 2、预防在先：充分做好达到要求的各种准备，积极预防可能发生的问題。
- 3、一次做对：实施中要第一次做对，不能把工作过程当试验场。
- 4、责任到位：把服务质量目标分解，并落实到各部门、各岗位直至个人，按计划分步实施。
- 5、强化培训：对自己进行理念灌输、知识教导、技能培训。

6、严格检查：实行个人自查、主管/经理督查、行政管理中心考察;并分析结果，以明确问题、原因、责任。

7、循环检讨：定期对服务中存在的问题(尤其是业主投诉)及时纠正，并制定相应的预防措施。

8、整合组织：在直线型组织架构的基础上，以客户满意为中心，完善“第一责任人”制度，加速信息交流的速度，突出全面质量管理的思路。

9、规范操作：进一步完善操作规范。

“物业零缺陷”的实施将进一步提高服务质量、提升公司的品牌形象，巩固物业市场。

零抱怨无投诉其实是每个企业的一个愿景，也是我们企业的愿景，也是我的一个愿景。真正能够达到这样的企业可以说没有，因为消费者的心理和行为是公司难以确定的，公司可以通过努力来增加自己服务的质量，这样只是能够提高客户满意度，但却无法决定客户满意度。零抱怨无投诉是公司追求的目标，他要求公司能够完完全全地为消费者服务，消费者就是上帝，这句话一定要时刻记在心中。

总体来说，一个企业能否生存下去，就是看企业的客户对企业的支持情况怎么样?这个支持情况是由客户满意度来直接影响的，所以在新的一年里，我想可以通过自己良好的服务，好策划的客户回访来增加客户满意度。而公司也凭着优质的产品和服务向着“零抱怨无投诉”目标发展。

客户满意度是衡量一个公司服务质量的最重要的标准，可以经过个人对客户满意度的调查，发现客户满意是一种心理活动，是客户的需求在被满足后的愉悦感。对于顾客来说，他花了一定的代价，需要达到一定的目的，如果我们提供给他产品、服务等有很大一部分不是他所的，那怕你的价格比别人低，可能也不能提高他的满意度。所以客户满意度是衡量客户满意度的量化指标，由该指标可以直接了解企业、产品或服务在客户心目中的满意度级别。

身为公司的一员，我将恪守己任，不断提高自己，在日常工作中认真学习、取长补短认真完成领导安排的工作。谢谢!

篇3：物业公司客服助理年底总结

我从20***年6月1日西苑物业正式成立后，接管西苑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7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，得到了大多数住户的支持与认可。在这7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、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

一、规范行为。强化内部管理，自身建设质量提高。

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。

二、规范服务。

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XX件，其中住户咨询XX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。

三、房屋管理深入细致。

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740件，公共区域752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。我们的张立勇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。汪学林师傅又“违规”配合业主买材料，骑电瓶车到建材市场寻找匹配的材料，从来没有申请过路费和人工费，在繁忙的维修工作中，分担着一部分北苑维修工作，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，真诚而执着地付出勤劳的汗水。

四、对房屋管理维护。

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，一方面报学校修建中心，一方面积极联系施工单位。针对住户反映的问题，落实维修。

五、日常设施养护。

建立维修巡查制度，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。

六、规范保洁服务过程，满足清洁舒适的要求。

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。

七、绿化工作。

生活垃圾日产日清，装修垃圾每周落实清理。园林绿化工人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。

八、账目管理详实清晰

根据财务的分类规则，对于每一笔进出帐，分门别类记录在册。同时认真核实收据、钱、票记录，做好票据管理，及时上交，领用。短短7个月以来，领用收据51本，已上交42本，正使用4本，备用5本。上交现金共计：元，其中办证制卡为元，维修费元，自缴物业费元，管理费元，垃圾清运费元。在工资中造表扣款7-12月物业费合计：元。到目前为止，无一例漏报、错报、错钱的现象漏报、错报、错钱的现象。

篇4：物业公司客服助理年底总结

自20xx年8月3日进入中山市xx物业管理服务有限公司应聘为物业总监助理以来,在公司领导的正确指导下,各位同事的热情支持配合下,日常工作得以顺利的开展,下面就这两个月以来的工作,总结如下:

1、日常工作中密切的配合x总监开展各项管理工作,协助落实各项工作任务,监督和跟进相关工作执行情况,收集各方面动态管理信息,给上司提供准确、可靠的参考资料。

- 2、准确迅速做好各种办文工作,如物业公司各种文件的编制、打印、复印、呈送、下发、立卷、归档等工作。
- 3、协调各管理处做好服务质量体系的建立,包括业主投诉宗数与处理率、维修单数与及时率、设备设施完好率、环境卫生达标率、费用收缴率等统计汇总。
- 4、重点做好xx华庭40-49幢新交楼的业主资料的整理、入档工作。负责三个项目业主房屋档案资料、工程图纸资料、设备台帐资料的收集、整理与存放工作。
- 5、建立xx华庭小区物业管理软件信息库,包括业主资料的录入与维护,以及在试运行期间发现问题的跟踪(联系科耐物业软件公司陈小红工程师给予技术支持,以便解决,并做好记录)。
- 6、做好对营销部转发和回收各楼盘业主签署的《前期物业管理服务协议》,交接时数目明确,并签字确认。
- 7、物业公司各种会议的组织与“会议纪要”的记录、整理、下发,以及各小区每月度的物业综合大检查的记录、整理、下发和整改的跟进。
- 8、每月28日提示和收集各管理处经理及主任人员下月度的工作计划;每月5日收集各管理处经理及主任上月度工作总结;将相关计划和总结交x总监审核后,及时抄报董事办、总经办以及行政人事部。
- 9、每日配合各部门对“工作联系单”“材料申购单”等日常文件的传递,并做好记录,及时跟踪并汇报工作进度。
- 10、及时与行政人事部沟通协调,配合物业总监及各管理处公干填写“用车单”的工作手续。
- 11、做好对日常张贴在各楼宇信息栏的文件的审核和盖印有“有效日期”的字章后,方可执行张贴,并做好“小区楼宇信息档张贴记录”。
- 12、对来访宾客做好传达、记录、引带、介绍、沏茶等礼貌接待工作。
- 13、配合公司做好企业文化和活动举办工作,如:8月份的“新世纪花园音乐会”、“xx华庭装修知识讲座”;9月份的“中秋盆菜宴”、“员工追月晚会”;10月份的“xx国庆水景宅院体验之旅”等。

就在这两个月以来,我深刻的认识到为什么广东的物业管理一直在国内遥遥领先,那是因为广东的物业人在工作中,不是只单纯的站在“管理”的角度上来管理业主,而是真正做到了以“服务”为前提、为重点来对待业主,以标准、规范、统一的经营管理模式,让广大业主能享受到更优质和超值的物管服务,这一点在xx发展各楼盘中都得到高度的体现。

以上总结,诸多不足之处,敬请上级领导审核指导。

篇5：物业公司客服助理年底总结

时光如梭,不知不觉中来绿城青竹园服务中心工作已有一年了。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。

回顾当初在招聘会上应聘公司客服岗位的事就像发生在一样;不过如今的我已从懵懂的学生转变成了肩负工作职责的绿城员工,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、没事时上上罢了;其实不然,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、业主收房、入住装修等手续和证件的办理以及业主资料、档案、钥匙的归档;其中交付园区共X户,办理交房手续X户,办理装修手续X户,入住业主X户;
- 2、接受各方面信息,包括业主、装修单位、房产公司、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,目前年度工作联系单发函XX份,整改通知单X份;温馨提示X份;部门会议纪要23份,大件物品放行条1387余份。

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。对于我这个刚刚步入社会,工作经验不丰富的人而言,工作中不免遇到各种各样的阻碍和困难,但在各位领导和同事们的帮助下,尤其是在任主管的悉心教导下,让我遇到困难时勇于面对,敢于挑战,性格也进一步沉淀下来。记得揽秀苑与临风苑房屋交付的时候,因时间紧迫,人员较少,相关工作又较复杂;管家部全体人员连续加班一个多星期,力争在交房前把所以准备工作做充分做细致;尤其是在交付的前日,大家每晚都加班至凌晨两三点。交房的第二天我是负责客服中心的协助工作,当我拖着疲惫的身体参与交房工作时,已有一种睁着眼睛睡觉的感觉。但当我看到从重庆远道而来的张羽在面对客户时从容甜美的笑容,娴熟的接待技巧时,内心竟荡起一波波涟漪;她也是加班加点的在工作,也会很累,为什么在客户面前却可以保持这么好的精神面貌和工作状态呢?

通过公司领导对我们当天工作的总结,我才深刻体会到职业精神和微笑服务的真正含义。所谓职业精神就当你在工作岗位时,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，都应已工作为重，重客户为重，始终保持微笑，因为你代表的不是你个人的形象，更是公司的形象。在接下来第二天、第三天交付工作中，我由协助工作转换为正式接待工作，在加强了自身情绪的掌控的同时，尽量保持着微笑服务，顺利为好几位业主办理完成了交房手续。听到上级领导的鼓励，看着业主满意的笑容，我也无比欣慰。经历了这次交房流程也对我日后的工作起到了莫大的作用，在面对领导与同事的批评与指正时能摆正心态，积极改正;在与少数难缠的工程人员沟通时也逐步变得无所畏惧;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“斜”，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。在绿城的工作生活中，我深刻体会到细节疏忽不得，马虎不得;不论是拟就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;当我把上级交付每一项工作都认真努力的完成时，换来的也是上级对我的支持与肯定。前两天刚制作完毕的圣诞、元旦园区内布置方案是我自己做的第一个方案，当方案通过主管的认可后，心中充满成功的喜悦与对工作的激情;至于接下来食堂宣传栏的布置还有园区标识系统和春节园区内的布置方案，我都会认真负责的去对待，尽我所能的把他们一项一项的做的更好。在20xx年这全新的一年里，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

4、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;

5、加强文案、会务等制作能力
;拓展各项工作技能，如学习PHoToSHoP、coreldraw 软件的操作等;

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。

很幸运刚从学校毕业就可以加入绿城青竹园这个可爱而优秀的团队，绿城的文化理念，管家部的工作氛围已不自觉地感染着我、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，我的最大目标就是力争在新一年工作中挑战自我、超越自我，取得更大的进步!谢谢大家，我的工作总结完毕!

篇6：物业公司客服助理年底总结

20xx年度，我客服部在公司领导的大力支持和各部门的团结合作下，在部门

员工努力工作下，认真学习物业管理基本知识及岗位职责，热情接待业主，积极完成领导交办的各项工作，办理手续及时、服务周到，报修、投诉、回访等业务服务尽心尽力催促处理妥善，顺利完成了年初既定的各项目标及计划。

截止到20xx年12月19日共办理交房手续XX户。办理二次装修手续XX户，二次装修验房XX户，二次装修已退押金XX户。车位报名XX户。

以下是重要工作任务完成情况及分析：

一、日常接待工作

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。

二、信息发布工作

本年度，我部共计向客户发放各类书面通知约X多次。运用短信群发器发送通知累计968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。

三、业主遗漏工程投诉处理工作

20xx年8月18日之前共发出X份遗漏工程维修工作联系单，开发公司工程部维修完成回单X份，完成率X%。8月18日以后共递交客户投诉信息日报表X份，投诉处理单X份。开发公司工程部维修完成回单X份，业主投诉报修维修率X%。我部门回访X份，回访率X%，工程维修满意率X%。

四、地下室透水事故处理工作

20xx年8月4日地下室透水事故共造成XX户业主财产损失。在公司领导的指挥下，我客服部第一时间联系业主并为业主盘点受损物品，事后又积极参与配合与业主谈判，并发放置换物品及折抵补偿金。

五、入户服务意见调查工作

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。

截止到20xx年12月19日我部门对小区入住业主进行的入户调查走访XX户，并发放物业服务意见表X份。调查得出小区业主对我部门的接待工作的满意率达X%，接待电话报修的满意率达X%，回访工作的满意率达X%。

六、建立健全业主档案工作

- 1.已完善及更新业主档案XX份，并持续补充整理业主电子档案。
- 2.协助三合街派出所对入住园区的业主进行人口普查工作。
- 3.为X户业主办理了户口迁入手续用的社内户口变更证明。

八、培训学习工作

在物业公司杨经理的多次亲自现场指导下，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。