

## 物业客服主管个人年终工作总结 ( 精选6篇 )

### 篇1：物业客服主管个人年终工作总结

时间如梭，转眼间201x年工作即将完毕，回首一年来的工作，感慨颇深。自入职丰泽园工程以来，在效劳中心指导下和各部门的支持和协作下，根本完成了预期工作目的及各项工作方案。工程交付以来，客服部围绕丰泽园前期物业效劳工作，加强了部门内部管理工作，强化了物业效劳程度，增进与业主的沟通并妥当处理了与业主有关的纠纷，部门各项工作有了明显的进步和改善，员工工作乐观性得到大幅进步。

不知不觉中从事客服工作已近四年，感觉每一年就像是一个驿站，可以静下心来梳理疲惫的心情，燃烧美妙的盼望，为来年养精蓄锐。不管客服工作是多么的平凡，但是总能不断地承受各种挑战，不断地去查找工作的意义和价值，而且总在不断地告诫自己：做自己值得去做的事情，走自己的路，让别人去说吧。

201x年6月，我正式升任丰泽园客服部主管，对于物业客服工来说，整个过程感受最多的只有一个字：烦。我是从一线员工上来的，所以深谙这种感受。作为公司一名老员工，在接任客服主管工作中，我始终在不断地探究，盼望可以限度的化解和消融业主与物业之间的冲突。

许多人不理解客服工作，认为它很简洁、单调、甚至无聊，不过是接下、做下记录、没事时上上网罢了；其实不然，要做一名合格、称职的客服人员，需具备相当的专业学问，把握肯定的工作技巧，并要有高度的自觉性和工作责任心，否那么工作上就会消失很多失误、渎职。在每一个新员工上岗之前，我会告知她们，一个优秀的客服人员，仅有娴熟的业务学问和超群的效劳技巧还不够，要不断地完善自身的心理素养，学会把枯燥和单调的工作做得有声有色，当成是一种享受。对业主要以诚相待，真心为业主供给实在有效地询问和关心，在为业主供给询问时要仔细倾听业主的问题，细细为之分析引导，熄灭业主心情上的怒火，防止因效劳态度问题火上烧油引起业主更大的投诉。

本年度部门各项工作如下：

#### 一、标准内管管理，增加员工责任心和工作效率

自参加丰泽园客服部后，觉察部门内部管理比拟薄弱，主要表如今员工责任心不强，工作主动性不够、工作效率低、办事拖拉等方面。针对上述问题，本人进一步完善了部门责任制，明确了部门员工的责任及工作标准；加强与员工的沟通，有针对性的组织多项培训，定期对员工的工作进展点评，有力的鼓舞了员工的工作责任心。目前，部门员工工作乐观性较高，由原来的被动、有条件的工作转变成如今的主动、自愿的工作态度，从而促进了部门各项工作的开展。

〔二〕严抓客服人员效劳素养和程度，塑造了良好的效劳形象。

客服部是效劳中心的桥梁和信息中枢，起着联络内外的作用，客服员的效劳程度和效劳素养直接影响着客服部整体工作。今年下半年以来，我部着重加强员工效劳管理工作，每日上班前部门员工对着装、礼仪进展自检、互检，使客服人员保持良好的效劳形象，加强了客服员语言、礼节、沟通及处理问题的技巧培训，进步了客服员的效劳素养。部门树立“周到、急躁、热忱、细致”的效劳思想，并将该思想贯穿到了对业主的效劳之中，在效劳中实在的将业主的事情当成自己的事情去对待。

〔三〕圆满完成丰泽园一期交房工作，为客服部总体工作奠定了坚实的根底20xx年10月中旬，丰泽园一期正式交房入住，我部主要负责一期入住的资料发放、签约、处理业主纠纷等工作。累计办理〔这个内容自己加〕

〔四〕亲密协作各部门，做好效劳中心内、外联络、协调工作

客服部的重要职能是联络效劳中心与业主等外部工作，通过反应信息准时为业主供给效劳，本年度累计处理〔这个内容自己加〕

## 二、部门工作存在的问题

尽管部门总体工作获得了良好的成果，但仍存在一些问题。为进一步做好明年工作，现将本部门存在的问题总结如下。

〔一〕员工业务程度和效劳素养偏低。

通过部门半年的工作和理论来看，客服员业务程度偏低，效劳素养不是很高。主要表如今处理问题的技巧和方法不够成熟，应对突发大事的阅历缺乏，在效劳中的职业素养不是很高。

〔二〕部门管理制度、流程不够健全

由于部门在近半年的工作中，主要精力放在了丰泽园交付的预备工作中，因此无视了制度化建立，目前，员工管理方面、效劳标准方面、操作流程方面的制度不是很健全，因此，使部门的工作效率、员工责任心和工作乐观性受到肯定影响。

〔三〕协调、处理问题不够准时、妥当

在投诉处理、业方法见、建议、业主求助方面的信息反应不够准时全面，接到问题后未准时进展跟进和报告，处理问题的方式、方法欠妥。

## 三、20xx年工作方案要点

〔一〕连续加强客户效劳程度和效劳质量，业主满足率到达96%以上；

〔二〕加强物业效劳费收费程度，确保年底收费率到达95%以上；

〔三〕加强部门培训工作，确保客服员业务程度有显著进步。

〔四〕完善客服制度和流程，部门根本实现制度化管理。

〔五〕亲密协作各部门工作，准时、妥当处理业主纠纷和意见、建议。

〔六〕加强保洁外包管理工作，做到有检查、有考核，不断进步效劳质量。

回忆20xx年，工作中布满了艰辛与坎坷，却收获了成长与成果，展望20xx年，迎接我们的是机遇和挑战。为此，客服部全体员工在明年的工作中将连续团结全都，齐心协力的去实现部门目的，为公司进展奉献一份力气

## 篇2：物业客服主管个人年终工作总结

回首20\*\*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了解更加的深刻。

### 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X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，我们一定能以的努力完成公司下达的各项工作指标。

### 篇3：物业客服主管个人年终工作总结

时间匆匆而过，一年又将接近尾声，回首过去的一年，对于我来说是收获满

满的一年。在这一年中，我兢兢业业，努力奋进，始终保持着对工作的热情与执着，也因此取得了一些成绩。现在，我将对过去一年的工作进行总结和回顾，同时也为新的一年制定更加明确的目标，希望在新的一年里继续努力，不断提升自己，为公司的发展贡献自己的力量。

## 一、工作回顾

在过去的一年里，我担任物业客服主管的工作职责十分繁重。在我认真负责的工作态度下，物业客服工作有了很大的改进和提升。我努力组建了一支高效的客服团队，不断强调团队合作与沟通，增强了团队的凝聚力和执行力。我加强了对客户服务工作的管理和监督，建立了完善的客户服务体系，提高了客户满意度和忠诚度。我认真贯彻落实公司的客户服务政策，积极协助解决客户问题，提高了整体服务质量。我还加强了对客服人员的培训和管理，提升了整体团队的服务水平和专业素养。

在我的带领下，物业客服团队取得了一系列显著的成绩。服务质量、服务态度、服务效率都有了明显的提高，客户投诉率大幅度下降，客户满意度和忠诚度得到了很大的提升。我的团队也取得了许多荣誉证书，得到了公司领导的高度认可与赞扬，为公司的口碑和形象树立了很好的榜样和典范。

## 二、存在问题

回顾过去一年的工作，我也发现了一些不足和存在的问题。客户服务质量方面，还存在着一些瑕疵和漏洞，需要进一步加强和改进。客服管理方面，我也意识到还需加强客服团队的管理和培训，提高团队的执行力和专业水平。客户投诉和纠纷处理方面，我也发现还有一些问题需要及时规范和解决。在新的一年里，我将针对这些问题制定具体的改进计划，努力提升自己 and 团队的整体水平和综合实力。

## 三、新年工作计划

在新的一年里，我将继续保持对物业客服工作的热情和执着，努力提升自己 and 团队的整体水平和综合实力。我将继续加强客户服务质量，推行“以人为本、服务至上”的理念，不断提升服务水平和质量。我将继续加强团队管理和培训，提高团队的执行力和专业水平。我将继续加强客户投诉和纠纷处理等工作，及时规范和解决问题，提高客户满意度和忠诚度。我将继续关注行业动态和客户需求，及时调整和改进工作方式和方法，为公司的发展贡献自己的力量。

我衷心感谢公司领导对我的信任和支持，也感谢团队成员们的辛勤付出和配合。在新的一年里，我将继续努力，争取更好的成绩，为公司的发展和进步做出更大的贡献。希望公司能够继续支持和关心我们的工作，共同创造更美好的明天。愿我们的团队在新的一年里再接再厉，再创佳绩！

## 篇4：物业客服主管个人年终工作总结

201X年，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，物业费收取率提高，顺利完成了年初既定的各项目标及计划。

截止到201X年11月28日，共办理交房手续312户，办理二次装修手续171户，二次装修验房126户，二次装修已退押金106户。车位报名218户。

以下是201X年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，客服部共计向客户发放各类书面通知约20多次。运用微信、短信发送通知累计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。2018年8月18日之前共发出86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28份，完成率32%。8月18日以后共递交客户投诉信息日报表40份，投诉处理单204份。开发公司工程部维修完成回单88份，业主投诉报修维修率43%。客服部回访78份，回访率89%，工程维修满意率70%。

四、地下室透水事故处理工作。2018年8月4日，地下室透水事故共造成43户业主财产损失。在公司领导的指挥下，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。客服部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服务过程中的意见及建议，不断提高小区物业管理的服务质量及服务水平。截止2018年月日，客服部对小区入住业主进行的入户调查走访38户，并发放物业服务意见表38份。调查得出小区业主对客服部的接待工作的满意率达90%，接待电话报修的满意率达75%，回访工作的满意率达80%。

六、建立健全业主档案工作。已完善及更新业主档案312份，并持续补充整理业主电子档案。

七、协助政府部门完成的工作。协助XX街派出所对入住园区的业主进行人口普查工作。为10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。在物业公司经理的多次亲自现场指导下，客服部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。物业管理圈。部门员工由一个思想认识不足、对工作没有激情的队伍，成长为对公司充满憧憬，对行业发展和自身成

长充满希望的团队;把部门员工由一个对物业管理知识空白的队伍，培训成具有一定物业管理知识的团队。

工作中存在的不足、发现的问题及遇到的困难总结如下

一、由于客服部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。

二、业主各项遗漏工程的工作跟进、反馈不够及时;

三、物业各项费用收取时机、方式、方法不够完善;

四、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;

五、客服工作内容琐碎繁复，急需科学正规的工作流程来规范，并合理运用先进的管理软件提高工作效率，规范工作流程。

六、对小区的精神文明建设，像开展各种形式的宣传及组织业主的娱乐活动，尚未组织开展起来。

201X年工作的努力方向及工作设想

客服部在做好收费及日常工作的基础上，继续加强员工的培训和指导，进一步明确各项责任，强化部门工作纪律和服务规范，并按照目标、预算和工作计划及时做好各项工作。

一、对部门员工工作范围、内容进一步细化、明确;

二、加强培训，保证部门员工胜任相应岗位，不断提高服务质量;

三、强化部门工作纪律管理，做到工作严谨、纪律严明;

四、加强对各项信息、工作状况的跟进，做到各项信息畅通、准确;

五、通过部门的日常工作安排和心理调试技巧学习，营造出“在工作中锻炼，在锻炼中成长”的氛围，让部门员工有种“紧张但又不会感觉压力太大”的充实感和被重视的成就感。

六、积极学习科学正规的工作流程规范，合理运用先进的管理软件来提高工作效率。

七、做好小区的精神文明建设，开展各种形式的宣传工作，并定期组织业主的娱乐活动。同时积极开展并做好各项有偿服务工作。

综上所述，20XX年，客服部虽然取得了一定的成绩，但还没有完全达到公司的要求，离先进物业管理水平标准还有一段距离，我们今后一定加强学习，在物业公司经理的直接领导下，依据有关物业管理的法律法规及《物业服务合同》为业主提供规范、快捷、有效的服务，认真做好接待工作，为业主创造优美、舒适的生活氛围，提升物业的服务品质。

## 篇5：物业客服主管个人年终工作总结

### 一、日常工作目标的完成情况

#### (一)、业主入住前期物业管理工作的。

1.熟悉小区各项设施、设备的施工情况，配合工程部做好各项施工的验收;

2.根据小区实际情况，完成工作预案，做好成品保护工作。完成了小区各项管理工作预案，如：物业收楼流程，车辆管理方案，治安管理方案，装修管理方案，报修工作流程等。

3.配合销售部的售楼工作;

为了配合销售工作，一方面做好物业接管工作，另一方面由客服人员耐心解答客户关于物业管理方面的疑问，同时安排保洁做好现场的保洁服务，保安进行24小时站军姿服务，保持了良好的精神风貌。

4.搞好业主入住前期准备工作，整理入住资料和各类协议及管理规定，顺利完成交房工作;针对小区的实际情况，合理制定了办理入住手续的流程和岗位，设置了业主入住须知，装修须知，装修手续办理流程图，使交房工作顺利进行，目前第一时创底商办理入住8户，写字楼已全部投入使用。

#### (二)、房屋管理

第一时创写字楼和逸园上院的各施工单位陆续交工，物业管理处配合工程部做了竣工验收工作，共进行了20多次验收，对不合格项进行书面汇总，跟进施工方的整改，并对存在的问题进行备案。

为了完善此项工作，建立了房屋管理档案，制定了房屋管理制度，编制了的管理计划，并责任到人定期检查。第一时创写字楼现已使用，装修无破坏，外观统一，无危害房屋结构的行为。

#### (三)、公共设施、设备的管理

对已开始使用的第一时创写字楼，在公共设施、设备的管理方面，制定了完备的维护、保养计划和应急方案，做到日常检查有登记、小型维护有记录。完成小型检修工作和



应急维修工作，达到养护设施、设备到位，维修及时，正常运行的管理要求。

逸园·上院各类公共设施设备均已可以正常使用，物业管理处集中做好成品保护工作，定期检查公共照明、管井、车库等设施，发现问题及时处理。

#### (四)、环境卫生和绿化管理

环境卫生方面，针对小区环境逐步完善的情况，大家齐动手定期、不定期组织进行大扫除，制定了相应的保洁程序与考核办法，并对装修垃圾实行袋装化定点堆放，集中清运管理，并加强小区卫生检查工作，保证了小区的卫生清洁美观。

小区的绿化现仍由施工单位进行维护，管理处积极配合监督绿化公司进行施工及养护工作，针对绿化公司在施工养护过程中出现的问题，及时提出合理化的建议。

#### (五)、小区安全工作

小区治安防范及消防工作是物业管理中的重中之重。上院小区的保安采取对外聘用专业保安公司的方式进行管理，负责物业的公共秩序的维护、道路的畅通、车库管理、外围车辆停放管理以及消防安全管理。要求保安人员认真巡查，文明执勤，礼貌训导，遇到坏人坏事大胆管理，使小区的安全防范工作情况良好。

#### (六)、其他

##### 1.搞好维修服务工作

为了搞好房屋及相关设施的维修工作，我们紧密地与开发商、施工方、生产厂家联手，确定了维修程序和办法，保证了维修工作的及时率和完成率。共计接到维修投诉42起，完成42起，完成率为100%。配合工程部做的工程维修及检查约为170余次，在公共设施、设备方面，我们及时定期对各种设施进行保养、检查，发现问题及时维修，及时处理，保证业主的正常使用不受影响。

##### 2.加强小区装修管理工作

小区装修管理工作是前期物业管理的一个重要环节，它涉及到物业的使用寿命与安全及小区房屋外观的完好美观，我们并根据小区实际情况与管理要求，制定了详细的管理制度，如装修须知、装修垃圾清运方式等，并坚持每天对装修户的巡查工作，做好记录，遇到问题及时解决，及时处理，坚持原则。保证房屋主体结构完好，保证小区外观整齐划一，完好美观。

##### 3.认真听以业主意见，及时为住户排忧解难。

业主的建议是我们的工作指针。因此我们做到对住户反映的问题认真记录，及时处理，增进与业主间的沟通，耐心为业主作解释工作，并及时为住户排忧解难。

#### 二、存在的问题和教训

虽然，我们在半年的工作中取得了一定成绩，但还有很多需要完善与加强的地方。第一、管理和服务人员整体素质不高，服务意识不强，各方面考虑不全面，实际处理事务的能力还有待提高;第二，与业主的沟通不够，了解不足。第三，设备、设施管理力度还需加强。针对以上几个问题，在20xx年的工作中，将吸取经验与教训，努力提高员工的业主技能与管理水平，把工作做得更好。

### 三、20xx年工作计划

(一) 部门管理方面：整合管理处的资源，培训员工的工作技能，推行考核机制，强化全员的竞争意识。

对部门内各岗位职责进行细化，明确责任和权利，避免工作中出现死角，把服务工作做精做细。在确保各班组管理质量稳步提升的基础上，努力部门整体的管理和服务水平，保证无重大安全责任事故的发生，使逸园上院、纳日歌朗两个项目的物业服务更加细致、高效。

建立并完善对客服人员、维修、保安、保洁的绩效考核体系，推行月度工作考核机制，倡导员工优胜劣汰的竞争意识、加强学习专业知识、自觉遵守并维护公司及部门的管理制度。

(二) 配合工程部做好接管验收和日常巡查工作;配合销售部做好售楼和开盘的各类准备工作。

(三) 加强制度建设，强化监督检查。

(四) 建立家政服务、有偿维修，做好会所和车场的经营管理，完善物业服务。

(五) 搞好对外协调工作，进一步理顺各类关系，紧密与开发商配合，积极主动与派出所、城管、环卫、电信、供热等部门联系，以便顺利开展物业服务。

## 篇6：物业客服主管个人年终工作总结

过去的一年里我能够在客服工作中严格要求自己，作为客服主管让我明白自身工作的完成对物业发展的重要性，所以我能够在领导的指示下认真履行好作为客服主管的职责，在客服部门的管理方面也能够认真听从其他客服人员的意见，通过团结合作的方式共同促进客服部门的整体发展，现对一年来在客服主管岗位上的表现进行简要总结。

完善客服部门的制度并在工作中做到以身作则，我明白管理经验的积累是需要通过工作中的不断尝试获得的，因此我在管理方面制定了严格的制度并以此来约束部门的员工，主要是希望提升部门成员的自律性从而为工作质量的提升建立保障，但我也明白合格的管理人员应该要在工作中以身作则才能够得到底下员工的认同，所以我在对客服人员的工作提出要求之

前会先反思自己是否能够做到，通过这种方式来让客服部门的员工认同自己，得益于工作中的良好表现导致我在这一年取得了不错的成就。

重视新客户的开发从而履行好作为客服人员的职责，在工作中服务好每个客户是客服人员的职责所在，作为客服主管更是要重视客户对物业的评价才行，若是因为客服工作没能做好导致客户对物业服务的评价很差，那么这也意味着我在管理方面存在着严重的失职之处，因此有时我也会在客服部门员工的工位附近进行巡视，主要是为了对客服人员与客户之间的交流有所了解，若是存在语气不好的态度则会进行批评并要求员工进行整改，对于员工不确定能否做主的事情则会接过电话并协助对方进行处理。

加强对新员工的培训力度从而提升客服部门的工作质量，我明白客服人员应该要具备较高的综合素质才能够更好地胜任这份工作，所以我也会利用开会的时间和部门的同事探讨工作中的问题，今年的工作重心主要放在对新员工的培训方面，关于这点我们经过探讨总结出了客服部门的话术手册，通过对话术的学习可以在短时间内掌握客服工作的基本技巧，而且我们在培训期间也会进行多次的模拟对话练习，让新员工明白在客服工作中遇到一些突发状况应该如何去解决。

尽管一年来在客服工作中付出了不少的努力，但在我看来自己取得的成果还是有些差强人意的，所以我得继续履行好客服主管的职责并为了物业公司的发展而努力，希望通过对客服工作负责的心态能够在今后有所进步。