

物业客服员工个人年终工作总结 (精选6篇)

篇1：物业客服员工个人年终工作总结

时光如梭，不知不觉中來服务中心工作已有一年了。在我看來，这是短暂而又漫长的一年。短暂的是我还來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xx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，认为它很简陋、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，否則工作上就会呈现失误、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，才深刻经验到。

我这一年來的主要工作内容：

- 1、业主收房、入住、裝修等手续和证件的料理以及业主資料、档案、钥匙的归档。其中交付园区共92户，料理交房手续46户，料理裝修手续7户，入住业主2户。
- 2、接受各方面信息，包括业主、裝修单位、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150份，整改通知单115份。温馨提示55份。部门会议紀要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。

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妨碍和困难，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诲下，让我遇到困难时勇于面对，敢于挑战，性格也进一步沉淀下來。记得房屋与房屋交付的时候，因时间紧迫，人员较少，相关工作又较复杂。管家部全体人员持续加班一个多星期，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3日，大家每晚都加班至凌晨兩三点。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。但当我看到从远道而來的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维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，我才深刻经验到职业精神和微笑服务的真正含义。

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，都应已工作为重，重客户为重，始终维持微笑，因为你代表的不单是你个人的形象，更是公司的形象。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，尽量维持着微笑服务，顺利为好几位业主料理完成了交房手续。听到上级领导的激励，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责备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。

工作生活中经验到了细节的重要性。细节因其“小”，往往被人所轻蔑，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，我深刻经验到细节疏忽不得，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，才干从中获得回报。细节产生效益，细节带来成功。

工作学习中拓展了我的才干。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断定。前两天刚制作完毕的圣诞、元旦园区内布置是我自己做的第一个，当方案通过主管的认可后，心中洋溢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。

篇2：物业客服人员个人年终工作总结

20__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，仔细学习物业管理基本学问及岗位职责，热忱接待业主，乐观完成领导交办的各项工作，办理手续准时、服务周到，报修、投诉、回访等业务服务尽心尽力督促处理妥当，顺当完成了年初既定的各项目标及方案。

截止到20__年xx月xx日共办理交房手续X户。办理两次装修手续X户，两次装修验房X户，两次装修已退押金X户。以下是重要工作任务完成状况及分析：

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，准时反馈、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。运用短信群发通知累计968条，做到通知拟发准时、详尽，表述清楚、用词精确，同时乐观协作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

20__年8月18日之前共发出X份遗漏工程修理工作联系单，开发公司工程部修理完成回单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。开发公司工程部修理完成回单X份，业主投诉报修修理率X%。我部门回访X份，回访率X%，工程修理满足率X%。

四、地下室透水事故处理工作

20__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，我客服部第一时间联系业主并为业主盘点受损物品，事后又乐观参加协作与业主谈判，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，乐观走进小区业主家中，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20__年xx月xx日我部门对小区入住业主进行的入户调查走访X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足率达X%，接待电话报修的满足率达X%，回访工作的满足率达XX%。

六、建立健全业主档案工作

已完善及更新业主档案X份，并持续补充整理业主电子档案。

七、帮助政府部门完成的工作

帮助三合街派出所对入住园区的业主进行人口普查工作。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学问，进行了较为系统的培训学习。部门员工由一个思想熟悉不足、对工作没有激情的队伍引导成一个对公司布满向往，对行业进展和自身成长布满盼望的团队。把部门员工由一个对物业管理学问把握空白培训成一个具肯定物业管理常识的团队。

工作中存在的不足、发觉的问题及遇到的困难总结如下：

1、由于我部门均未经过专业的物业管理培训，关于物业方面的学问仍需系统学习，服务规范及沟通技巧也要进一步加强。

2、业主各项遗漏工程的工作跟进、反馈不够准时。

3、物业各项费用收取时机、方式、方法不够完善。物业费到期业主催缴1户，未交1户。水电费预交费用不足业主49户，未交7户。

4、客服工作压力大，员工身体素养及自我心理调整力量需不断提高。

5、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来提高工作效率，简化工作难度。

6、对小区的精神文明建设，像开展各种形式的宣扬及组织业主的文化消遣活动工作上尚未组织开展起来。

综上所述，20__年，我部门工作在公司领导的全力支持，在各部门的大力协作以及部门员工的共同努力下，虽然取得了肯定的成果，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，我们今后肯定加强学习，在物业公司经理的直接领导下，依据国家、市政府有关物业管理的政策、法规及xx小区《临时管理规约》为业主供应规范、快捷、有效的服务，仔细做好接待工作，为业主制造美丽、舒适的生活、休闲氛围，提升物业的服务品质。

篇3：物业客服员工个人年终工作总结

在这一年来我作为xxx物业的前台客服，接待着来往的业主，记录着业主们通过电话传递的问题，并及时的将这些问题反馈给公司，对小区做好改正和修整。现在，对一年来的工作做如下总结：

一、个人的提升

在一年来，我不断的对自己提高要求，严格的按照工作要求去执行公司的任务，做好自己的工作职责。当然，做为一名前台客服，我们最主要的工作要求就是在接待礼仪上。无论是客户还是业主，我都要做好十足的准备去面对。

一年的学习中，我主要偏重在礼仪方面的练习上，因为我认为，工作只要认真，仔细，严格的要求自己，就能够做好。但是礼仪方面，只能靠我们不断的练习，不断的去巩固，加深自己的记忆才能得到更高的提升。

在工作中，我努力时刻保持最好的状态去面对业主，每一位到访的业主，无论老少，我都会用适宜的问候语亲切的问候，并进行招待。作为xx物业的一员，我知道，我们在工作中，最重要，也是最基本的事情就是和业主们搞好关系，只有你和业主有良好的关系，我们之间的工作才能进行的更顺利。

在客服的工作方面，我着重加强自己和业主们的联系，努力去记住业主们的

名字和喜好，在带着人性化的工作，去努力的亲近业主。在不断的努力过后，我确实得到了很多业主的信赖。也让我们物业的工作变得更方便展开。

二、个人的工作方面

在工作的时候，我尊崇“业主至上”的原则，业主作为我们的衣食父母，我的工作又是前台客服，在工作上，业主就是我主要的工作核心。围绕着业主，我尽量的拉近自己与业主们的关系，让自己能和每位业主都说上话。

在日常的工作中，如果遇上业主有麻烦，我也会积极的去帮助他们，在工作中，在生活中我都和业主成为了朋友，这样的情况让我的工作有了很大的提升。

在接到业主们的问题的时候，对方的语气也不会过于激动，能够更好的了解情况，也方便我们更好的解决问题。

三、总结

在总结了自己一年的工作中后，我确定，我和业主们的关系，是我在工作中最主要的“法宝”。越是亲密的业主，也就越是会支持我们的工作。所以，在今后的工作中，如何去维护自己与顾客的关系，如何去让顾客更加的满意，就是我的目标。在今后一年的工作里，我也要继续努力！

篇4：物业客服员工个人年终工作总结

回首20__年，可以说是客服部在摸索中学习的一年，不断改进完善各项管理机能的一年。在这当中，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。

自下半年调客服部以来，对综合管理员的职责任务了解欠缺，为了尽快适应新的工作岗位，我自觉加强学习，虚心求教，不断理清工作思路，总结工作方法，现已基本胜任本职。从摸索到熟悉，边做边学，一方面，干中学、学中干，不断掌握方法积累经验。注重以工作任务为牵引，依托工作岗位学习提高，通过观察、摸索、查阅资料和实践锻炼。另一方面，问书本、问同事，不断丰富知识掌握技巧。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。在这几个月来，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，有一群热情肯干、甘于奉献的物业管理人。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，在各级领导和同事的帮助指导下，从不会到会，从不熟悉到熟悉，逐渐摸清了工作中的基本情况，找到了切入点，把握住了工作的重点和难点。

面对过去的一年，总结工作实践过程中我们所做出的改变，同时也要总结现

有工作中出现的新问题，不断改进工作方法，管理理论及实践水平，为了总结经验，促成20xx年工作再上一个新的台阶，现将20__年工作总结如下：

一、20__年度部门主要工作完成情况

1、客户服务方面

小区收楼、入住、收费情况

由于小区投入使用已5年多，客户收楼、入住已进入相对平稳的时期，迁出与变更客户有所增加，因此20xx年度我部共办理：交房XX户。实际交房XX户(其中包括车位XX户，储藏间X户、店面X户)。截止到12月31日止，小区已达到交房条件为XX户，累计交房为XX户，交房面积XX，交房率为XX%。截止到12月31日止，小区入住客户累计XX户(，其中已装修入住的XX户，未装修入住的XX户，包括店面)，入住面积：XX，入住率为XX%。

本年度，收取各项费用仍旧是我部工作重点。共发放客户缴费通知单约XX份。对未按时交费的客户，组织区域管家与客户进行沟通，及时了解客户需求并反馈，根据反馈信息认真做好分析，采用电话提醒、上门询问、短信等各种方式进行催缴工作。

日常工作及完成情况

本年度共计处理客户日常报修及发现的问题共计XX件。已完成XX件处理率X%，并反馈客户。处理客户投诉共计57件，全部完成，处理率100%。除此之外，还为客户办理了车位续租、装修、网络接入、门禁卡、广告等日常服务工作。

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，截止到20xx年xx月xx日我部门对小区入住业主进行入户调查走访153户，走访反应出的问题统计：服务态度X起，后勤保障XX起，安全及车辆秩序X起，保洁绿化X起。截止到20xx年xx月xx日共发放业主满意度调查表XX份(全部入户调查)，调查得出小区业主对我管理处总体的满意度为XXX%，其中别墅区域满意度为XX%，AC区满意度为XX%，B区满意度为XX%，DC区满意度为XX%。

2、后勤保障方面

原多层单元内各层都装有插座，业主借机用其为电动车充电，经发现后为控制用电，统一更换面板共232块。每月抄写计算电表，配合收费员做好每月电费计费的收取工作。严格按照消防管理规定抓好楼宇消防设施的日常管理，规范消防设施设备的维修保养。使应急灯、疏散指示灯系统处于运行良好状态。更换过期及压力不够的灭火器共145瓶，更换消防水袋共50条。

3、保洁、绿化方面

保洁绿化在各项工作执行当中，对小区所管辖范围内的卫生设施进行了统筹管理，一年来，保洁冲洗小区主干道路面、架空层、广场、水池、车库等各6次，未交房空房卫生大扫除X套，清刷小区周边红砖1次，清洗、抛光电梯不锈钢门共27扇，清捞污水进2次。对各保洁工作区域进行了规范的划分，以个人清扫X个楼道为标准，将架空层纳入楼道清扫范围，以确保更好的开展工作。小区绿化日常工作因绿化工不稳定，经常出现缺编，导致小区绿化出现苗木茂盛、杂草重生、浇灌困难等现象，养护工作做不到位。为了让小区环境美观不受影响，今年聘请外小工对小区绿化地的杂草进行清除，共计用工时为81个。以便于绿化员可以及时对草坪进行修剪、造型、打药，根据气候变化时进行施肥、补苗和病虫害防治等工作，确保区内的绿化养护质量。

二、工作中存在的不足

- 1、工作人员服务意识、团队意识有待提高。
- 2、业主各项遗漏工程的工作跟进、反馈不够及时，各部门的衔接不是很到位。
- 3、客服人员走访业主时，经常吃闭门羹，那足以证明我们的服务工作还没有做到位。
- 4、工程人员技术水平还比较欠缺，专业化知识远远不够。
- 5、仓库材料摆放不够规范，东西摆放比较乱，没有贴明显标签。
- 6、二次供水、配电房等自保的各类公共设施设备无保养、无记录。
- 7、质量管理落实不到位，检查发现的问题，纠正力度不够。

三、明年初步工作计划及总体工作目标

随着公司的脚步迈入新的一年，客服部总体的工作目标已由打好基础转变到完善制度，深入发展的阶段，我部的工作也必须更上一个台阶，同时，针对本年度工作中的不足积极改进，提高服务的前瞻性与及时汇报工作的意识，并且加大收费力度完成公司下达的收费指标，完善档案管理并将对客服工作做深、做细。具体工作如下：

- 1、重新制定和细化本部门的工作职责。把客服、保洁、绿化、后勤制度统一修改为《客服部管理制度》，改进各组的工作流程，做到有制度、有实施、有检查、有改进，并形成相关记录。

- 2、实行区域管家现场办公制，以方便业主的咨询、报修、等其它便民业务的快捷受理，不管大事小事，都要做到客户随叫随到，客服热线确保24小时都处于待机状态。全面

开展定期或不定期的小区巡视检查工作，并为此制订详细的巡查制度、报修程序、及检查完成跟进工作要求，做到发现问题、及时处理、全程跟进。两年内将打造出区域内金牌物业管家。

3、客户报修、投诉的处理和解决是我部日常工作的重要环节，为更好的掌握客户信息，了解客户对我处工作的满意程度，提高工作效率，我部针对每一个客户的投诉、报修将采用专人接听电话，处理各类报修及时率达到98%，返修率不高于5%。一对一的上门或电话方式进行回访，询问客户投报人对我处接报后员工的服务态度、解决时间、处理情况。

20__年度已平稳度过，我部全体人员在公司各级领导的正确指导及精心组织下，以饱满的热情、奉献创新的精神，取得了阶段性的成绩。希望明年我们能够再接再厉，做到更好！

篇5：物业客服员工个人年终工作总结

来到物业客服岗位以来，不敢有所怠慢，早领导的英明领导指挥下我顺利的完成了一年的工作任务，现在我将个人的工作做个总结。

一、及时接听客户电话

成为物业客服，我经常接到客户的电话，有的是询问了解，有的是需要帮助，还有的是投诉，对于这我也都会及时的接听，从不会因为电话频繁而感到厌烦，都会一视同仁，处理好工作绝不会让工作出问题，每天坚守自己岗位，保证能够每天都能及时的给客户解决问题，无论是多大的问题我都会及时给与解决，就算自己解决不了我也会请人来帮助，完成工作的任务保证工作进行顺利，在接听的时候都会认真聆听耐心的解释做好自己的工作任务把自己的责任做好，不让其他客户有意见，减少矛盾的发生。

二、尊重客户

客户是我们服务的对象，对于客户我都会笑脸相迎，让客户感到亲切，感到我的真诚，我从不会因为自己的脾气而牵连到其他人，尊重客户我从一言一行中做好，不敷衍，也不蔑视，做一个合格的客服，对于客户我打心里尊重，做一个客服最重要的就是能够给客户解决问题，能够给公司带来价值，微笑是尊重，不管客户的身份是什么都一视同仁，保证客户能够心平气和的与我沟通，不让矛盾激化，为了能够让客户感到我的真诚我会通过语言和肢体动作表达自己的真是想法。

三、不断学习

虽然我只是一个客服，但是我需要掌握的知识也是非常多的，因此我会自主的去学习各个语言，让我能够明白客户所说的话明白他们的意思，做好自己敢做的事情，我经常向我的同时学习，因为他们的经验都比较丰富，相对我来说也更合适，能够快速的提升我的工作能力保证我在工作的时候能够做好，因此我一般都会在下班后，或者午休时请教，把问题处理

好，做好自己该做的，提升自己的工作能力。

四、为业主分忧

对于小区内客户业主需要装修，或者需要入住，我会第一时间做好，入住及时为他们登记好入住手续，并及时备案，让业主少等。业主需要对房屋进行装修整改的时候我会根据客户的意见给他们联系装修公司，让业主自己选择合作的对象，及时完成装修，当然都会遵循业主的意见，不会以个人的一件左右业主他们的想法，会给他们提供一些建议让他们们采纳。

五、按时完成部门安排的工作

来到工作岗位牢记自己是公、公司一员不敢忘怀，因此对于公司安排的任务都会及时去完成，从不偷懒，保证工作的质量，给公司满意的答复，坚守岗位，听从命令，服从安排。

担任物业客服我处理好与客户的关系，做好自己的工作不干怠慢，回顾一年工作，总结工作经验下一年再接再厉，力图做的更好。

篇6：物业客服员工个人年终工作总结

来____物业应聘客服岗位的事就像发生在昨天一样，不过如今的我已从当初懵懂的学生变成了肩负重要工作职责的瑞和一员，对客服工作也由陌生变得熟悉。

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；其实不然，要做一名合格、称职的客服人员，需具备相当的专业知识，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许多失误、失职。

前台是整个服务中心的信息窗口，只有保持信息渠道的畅通才能有助于各项服务的开展，客服人员不仅要接待业主的各类报修、咨询、投诉和建议，更要及时地对各部门的工作进行跟进，对约修、报修的完成情况进行回访。

为提高工作效率，在持续做好各项接待纪录的同时，前台还要负责各项资料的统计、存档，使各种信息储存更完整，查找更方便，保持原始资料的完整性，同时使各项工作均按标准进行。

下面是我这一年来的主要工作内容：

- 1、按照要求，对业主的档案资料进行归档管理，发生更改及时做好跟踪并更新。
- 2、对业主的报修、咨询及时进行回复，并记录在业主信息登记表上。
- 3、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。

4、对于业主反映的问题进行分类，联系施工方进行维修，跟踪及反馈。

5、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。

6、资料录入和文档编排工作。对公司的资料文档和有关会议记录，认真做好录入及编排打印，根据各部门的工作需要，制作表格文档，草拟报表等。

7、新旧表单的更换及投入使用。

8、完成上级领导交办的其它工作任务。

在完成上述工作的过程中，我学到了很多，也成长了不少。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，工作经验还不够丰富的人而言，工作中难免会遇到各种各样的阻碍和困难，幸运的是在公司领导和同事们的大力帮助下，让我在遇到困难时敢于能够去面对，敢于接受挑战，性格也逐步沉淀下来。

在瑞和物业我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，都应以工作为重，急客户所急，始终保持微笑，因为我代表的不单是我个人的形象，更是公司的形象。

在这一年来的工作中我深深体会到了细节的重要性：

细节因其“小”，往往被人轻视，甚至被忽视，也常常使人感到繁琐，无暇顾及。在瑞和的每一天，我都明白细节疏忽不得，马虎不得；不论是拟就通知时的每一行文字，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。

工作学习拓展了我的才能，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、元旦小区布置方案是我自己做的第一个方案，当该方案得到大家的一致认可后，心中充满成功的喜悦与对工作的激情；至于接下来宣传栏的布置还有园区标识系统和春节小区的布置方案，我都会认真负责的去对待，尽我所能把它们一项一项的做好。