

## 物业客服人员年末工作总结 ( 通用6篇 )

### 篇1：物业客服人员年末工作总结

我从XX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、修理组的管理工作。历时7个月，从摸索到熟识，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忱相助，得到了大多数住呢的支持与认可。在这7个月来，我们面对了许多压力，克服了许多困难，但我们却特别开心和充实。由于我们有一只高素养的队伍，有一群热忱、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，详细状况如下：

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、化解冲突、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、仔细书写各项工作日志，文件、记录清晰。

2、建立了清洁、修理日巡检表，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，宣扬中心例会规定，提出明确要求，准时上报主管，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2385件，其中住户询问155件，看法建议43件，住户投诉69件，公共修理752件，居家修理740件，其它服务26件，表扬23件。

5、办理小区id门禁卡4571张，车卡380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好，有检索名目，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、房屋管理深化细致

准时处理居家报修和公共区域的报修问题，半年居家修理服务量高达740件，公共区域752件，小区修理量大，技术人员少，要求修理工技术全面，并且还要带夜班修理工作和北苑日夜修理任务。修理工作人员总是悄悄地工作，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，从来都是热忱微笑，认真讲解和宣扬修理学问。汪学林师傅一次又一次“违规”协作业主买材料〔我们一般要求业主自行预备材料〕，骑电瓶车到建材市场查找匹配的材料，从来没有申请过一次路费和人工费，在繁忙的修理工作中，分担着一部分北苑修理工作，每次都是风风火火两边跑。修理师傅劳碌的身影，很多次地感动了我，各种重大修理、夜晚修理都是随叫随到，感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。

### 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，催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，杜绝违章状况的发生。

2、对小区已装修业主发生房屋渗漏等状况，管理处实行几种方式关心住户排忧解难，一方面打报告由学校集中处理，一方面报校修建中心，一方面主动联系施工单位。针对住户反映的问题，落实修理。

### 五、日常设施养护建立修理巡查制度

对公共区域日常设施、设备进行保养维护，准时通知电梯、门禁公司技术人员维保、修理。对小区路灯催促全面检修，供水供电系统准时查验、修缮、排解平安隐患，对小区公共区域便民晾晒等问题准时打报告学校筹建。

### 六、规范保洁服务过程，满意清洁舒适的要求。

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，有效地调动其主动性，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。

八、宣扬文化工作方面团结合作，共同进步，开展批判与自我批判，打造和谐、文明、团结创新的团队，提升物业服务品质，宣扬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〔有理也是无理〕，准时向业主供应平安学问、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。

## 九、业主的满足就是物业管理服务工作的最终目标

经过7个月的工作，熟识了基层管理工作流程，基本能够将所学学问与实践相结合，形成了自己的工作方式，也对中心理念有了更深刻的熟悉。我在工作中越来越感受到以诚待人，以诚处事，从短期看或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，老实本身就是最大的敬重，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养、高素养的学问群体，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，必定要求提高管理上的透亮度，使物业管理行为更加规范。因此，诚信决不仅仅是个口号，而是我们进展和生存的前提。

这七个月的工作，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良和学习。同时，盼望能有机会到比较成熟的社区学习，把握更好的技能，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，更大的热忱，完成上级布置的各项工作，不辜负上级领导的期望。盼望我们的团队每一个珍惜在一起的和谐气氛，制造更多的惊喜和超越，更好的发挥团队精神，以“住户无埋怨、服务无缺憾、管理无盲点、工程无隐患”为工作目标，让我们西苑物业随着新年悄然而至的脚步，而潜入我们广阔住户的内心而努力、奋斗！”

## 篇2：物业客服人员年末工作总结

光阴似箭，一晃一年多的外运生活快过去了，工作以来，在单位领导的精心培育和教导下，通过自身的不断努力，无论是思想上、学习上还是工作上，都取得了长足的发展和巨大的收获。

思想上，自觉遵守我司的规章制度，坚持参加公司的每次的培训。以严谨的态度和积极的热忱投身于学习和工作中，曾为自己的平凡而失落过，也曾为日子的日复一日而迷惘过，然而日益激烈的社会竞争也使我充分地认识到成为一名德智体全面发展的优秀工作者的重要性，同时也积极的向党组织进行靠拢，向党递交了申请书，并时时刻刻接受党的考查，希望早日加入中国共产党。

学习上，严格要求自己，凭着对专业知识和技能的强烈追求，端正工作态度，作到了理论联系实际；除了专业知识的学习外，还注意各方面知识的扩展，广泛的涉猎其他部门、学科的知识，从而提高了自身的一专多能的长处及思想文化素质，包括生活中也学到了养成良好的生活习惯，生活充实而有条理，有严谨的生活态度和良好的生活作风，为人热情大方，诚实守信，乐于助人，拥有自己的良好做事原则，能与同事们和睦相处。由于我所学专业离物流行业不相关，从没有放弃学习理论知识和业务知识学习理论的同时，把工作中的实战联系到理论知识上，使理论水平变得更简单。

工作上，本人一直负责报关申报工作并协助各岗位同事工作。一直在操作中

心工作，主要负责资料申报工作和单证客服工作，不管走到哪里，都严格要求自己，刻苦钻研业务，争当行家里手。就是凭着这样一种坚定的信念，我已熟练掌握报关申报、仓单统计等业务，成为资料组的全能的资料员。

记得，刚进物流行，为了尽快掌握物流行业业务，我每天都提前一个多小时到岗，除了在工作态度我尽心尽力，在公司组织的各项活动中我也积极响应，经常参加单位组织的各类活动以及同事聚会。

在此，对所从事过的和现正从事的岗位工作作一小结。操作中心资料员主要负责报关资料的登记、整理、派发。具体内容主要包括四个方面：1、报关单的申报、打印。2、报关资料的派发，入仓单的修改、打印，入仓单的资料补充(商品编码及副计量)，工作量的统计录入，经海关审核后的黄单和经补充资料后的绿单的派发。3、报关单的核销单跟踪签收(由受理状态转为申报状态)，应客户后期办理退税、核销所需打印出报关单、入仓单和出仓单。4、转关司机本的登记、派发，手册的签收、派发。我主要负责第1方面的工作，期间因工作需要也从事过第3和第4方面的工作。

以上是我对一年来思想、工作情况的总结，不全面和不准确的地方，请领导和同志们批评、指正。我始终坚信一句话“一根火柴再亮，也只有豆大的光。但倘若用一根火柴去点燃一堆火柴，则会熊熊燃烧”。我希望用我亮丽的青春，去点燃周围每个人的激情，感召激励着同事们一起为我们的事业奉献、进取、立功、建业……

### 篇3：物业客服人员年末工作总结

回顾当时在聘请会上应聘公司客服岗位的事就像发生在一瞬间;不过如今的我已从懵懂的同学转变成了肩负工作职责的绿城员工，对客服工作也由生疏变成了熟识。

许多人不了解客服工作，认为它很简洁、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，否则工作上就会消失失误、失职状况;当然，这一点我也并不是一开头就熟识到了，而是在工作中经受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、入注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92户，办理交房手续46户，办理装修手续7户，入住业主2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150份，整改

通知单115份;温馨提示55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，我学到了许多，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，工作阅历不丰富的人而言，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关心下，尤其是在任主管的悉心教育下，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，相关工作又较简单；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预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两三点。交房的第二天我是负责客服中心的帮助工作，当我拖着疲惫的身体参加交房工作时，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蜜的笑容，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，无论你兴奋与否，苦恼与否，都应已工作为重，重客户为重，始终保持微笑，由于你代表的不是你个人的形象，更是公司的形象。在接下来其次天、第三天交付工作中，我由帮助工作转换为正式接待工作，在加强了自身心情的掌控的同时，尽量保持着微笑服务，顺当为好几位业主办理完成了交房手续。听到上级领导的鼓舞，看着业主满足的笑容，我也无比欣慰。经受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判与指正时能摆正心态，乐观改正；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“小”，往往被人所轻视，甚至被忽视，也经常使人感到繁琐，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，都使我深刻的熟悉到，只有深化细节，才能从中获得回报；细节产生效益，细节带来胜利；

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仔细努力的完成时，换来的也是上级对我的支持与确定。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，心中布满胜利的喜悦与对工作的激情；至于接下来食堂宣扬栏的布置还有园区标识系统和春节园区内的布置方案，我都会仔细负责的去对待，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：

1、加强学习物业管理的基本学问，提高客户服务技巧与心理，完善客服接待流程及礼仪；

2、加强文案、会务等制作力量；拓展各项工作技能，如学习PHOTOSHOP、c

oreldraw软件的操作等;

3、进一步改善自己的性格，提高对工作急躁度，更加注意细节，加强责任心和培育工作乐观性;

4、多与各位领导、同事们沟通学习，取长补短，提升自己各方面力量，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!感谢大家，我的工作总结完毕!

## 篇4：物业客服人员年末工作总结

一年的工作算不上劳碌，但是在工作中，我的收获却是满满。尤其是在与人沟通交往方面，更是有了大大的提升。而且这些提升都很好的关心到了我的工作方面。现在，我对自己这一年的工作做好总结，盼望能依据这一年的工作更好的提升自己。我的年终工作总结如下：

### 一、个人方面

我是在20xx年x月加入的xxx物业公司，在刚加入的时候，作为一名客服，我的阅历还特别浅薄，虽然在领导们的培训下学会了基础的工作，但是却还并不能娴熟的运用于工作当中。

在最初对自己的鉴定中，我特别不满足自己在初期的表现，对业主的们的来电处理的过于死板，导致许多的业主都对我的服务并不满足。

但是在当时，我自己也熟悉到了自己的不足，开头主动的学习和提升。在作为前台的时候，也在尽量和业主们做一些闲聊，提高自己的沟通力量。在接到业主来电的时候，我也努力的登记业主的电话，为下一次沟通打下基础。

在不断的学习和提升中，我渐渐的熟识了和业主的往来，也熟悉了一些常见的业主们。越是去了解，就越是娴熟。现在看来，这是一个越做越顺手的工作。间或，也会有新的业主来电，但是作客服，我已经能娴熟的和来电的业主们相互沟通，并款待还光临的业主们。

### 二、工作中的不足

在这一年的工作里，我承认自己还有许多不足的地方。尽管始终在提升自己，但是有提升，也就是说明有不足。在每次消失失误之后，我都会认真的对比前辈们的工作阅历，检查自己的问题所在，并准时的检讨和反省自己。当然，也少不了和业主们的赔礼，但是业主们都特别的通情达理，在明白了缘由后，也会大方的谅解。

在一年的工作中，我通过自己的努力，学会了如何在工作中做好，如何去和业主们打交道，但是仅仅如此，还不足以做好自己的工作。一年的阅历让我看到了自己更多的不足和缺陷，我还要努力的提升自己。

作为前台的客服，我不仅仅要在接待中学好，下一年，我还要努力的提升自己的礼仪方面的技能，为来访的人员供应更好的服务！为公司贡献出自己的一份力！

## 篇5：物业客服人员年末工作总结

在来到我们公司作为一名物业客服后，我的生活就渐渐发生了改变，不仅让我和过去颓废的生活告了一场别，还让我拥有了一个新的开始，和一个新的期待。我觉得加入到我们，我的生活正在慢慢的步入正轨，我的工作也越来越得心应手。就像这一季度里我在公司的表现一样。这是我来到我们公司度过的第二个季度。在这个季度里，虽然我没有获得优秀员工的名额，但是比起我在第一个季度里的表现来说，应该算是进步很多了。

首先，在为人处世方面。因为，我是刚从学校出来的应届毕业生，所以刚开始来到我们公司的第一个季度里，也就是在我的实习期里，我对为人处世这一块还做的非常欠缺。不仅是在对待和同事之间的相处，还是在对待和客户接洽的时候，我都表现的十分生涩和内向。之后，我的主管就此事上和我进行了沟通。我也意识到了自己的这个问题。

于是在这个季度里，我就十分的开始注重起自己与同事之间的相处，和客户之间的沟通方式。开始主动的询问一些问题，尝试着主动和他们打招呼，在休息的时候，多融入到他们的集体中，和他们进行一个轻松的交谈，联络和他们之间的感情。对待客户，我要学会做到灵活变通，看情况而行事。遇到态度强硬的客户，不躲避，不怯场。遇到胡搅蛮缠的客户，我要先安抚好他的情绪，然后再表明自己的立场，给出解决方案。

其次，在工作能力方面。在上一季度里，我对物业客服的工作有了基本的掌握和了解，但是对于一些事务的处理还不够熟练。在这一季度里，我就专注在提高自己的工作熟练度和工作效率上。首先，把自己在上一季度里做的还不够好的地方全都罗列了一遍，然后再根据上面写的一一进行改正和加强。这样我的工作技能不仅得到了完善，我的工作能力也得到了提升。

接下来，做完这个总结，我还会对下一个季度的工作进行一个详细的计划和安排。主要是从我在这个岗位上还没有掌握到了工作内容来开展。我想学习到更多的有关物业客服岗位相关的内容和知识，我想更进一步的提升自己，为我未来的发展做更多的努力，为我们的公司做更多的贡献。

## 篇6：物业客服人员年末工作总结

一、提高服务质量，规范前台服务。

自XX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XX余次，接待报修XX余次，其中接待业主日常报修XX余次，公共报修XX余次；日平均电话接听量高达X余次，日平均接待来访X余次，回访平均每日X余次。

在“首问负责制”方针落实的同时，我们在7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。

## 二、规范服务流程，物业管理走向专业化。

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。

## 三、改变职能、建立提成制。

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XX%提升到XX%；三期从XX%提升到XX%。

## 四、加强培训、提高业务水平

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：

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”，天元物业×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。