# 物业客服个人总结简短(7篇)

来源：网络 作者：落花人独立 更新时间：2024-06-16

*总结是对过去一定时期的工作、学习或思想情况进行回顾、分析，并做出客观评价的书面材料，它可使零星的、肤浅的、表面的感性认知上升到全面的、系统的、本质的理性认识上来，让我们一起认真地写一份总结吧。总结怎么写才能发挥它最大的作用呢？下面是小编为大...*

总结是对过去一定时期的工作、学习或思想情况进行回顾、分析，并做出客观评价的书面材料，它可使零星的、肤浅的、表面的感性认知上升到全面的、系统的、本质的理性认识上来，让我们一起认真地写一份总结吧。总结怎么写才能发挥它最大的作用呢？下面是小编为大家带来的总结书优秀范文，希望大家可以喜欢。

**物业客服个人总结简短篇一**

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20\_\_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。

①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20\_\_年度我部共办理：应交房96户。实际交房\_户（其中包括车位\_户，储藏间1户、店面1户）。截止到\_月\_日止，小区已达到交房条件为\_\_户，累计交房为\_\_户，交房面积\_\_，交房率为\_\_%。截止到\_月\_日止，小区入住客户累计\_\_户（，其中已装修入住的\_\_户，未装修入住的\_\_户，包括店面），入住面积\_\_，入住率为\_%。

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\_\_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。

②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\_\_件。已完成\_\_件处理率\_\_%，并反馈客户。处理客户投诉共计\_\_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。

③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20\_\_年\_月\_日我部门对小区入住业主进行入户调查走访\_\_户，走访反应出的问题统计：服务态度3起，后勤保障\_\_起，安全及车辆秩序\_\_起，保洁绿化\_\_起。截止到20\_\_年\_月\_日共发放业主满意度调查表\_\_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85%，其中别墅区域满意度为92%，ac区满意度为90%，b区满意度为76%，dc区满意度为86%。

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\_\_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\_\_瓶，更换消防水袋共\_\_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\_次，未交房空房卫生大扫除\_套，清刷小区周边红砖\_次，清洗、抛光电梯不锈钢门共\_扇，清捞污水进\_次。对各保洁工作区域进行了规范的划分，以个人清扫\_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、20\_\_年度的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！

**物业客服个人总结简短篇二**

20\_\_年上半年度是每一间物业小区正式收取物业管理费和公摊费用的开始，期间经历了中国农历大年，公司领导更替等重大事件，20\_\_年上半年客服的工作主要有以下几点：

一、回访信息整理

对回访结果的整理后，经统计可以发现接待前台，各业务部门的服务效果情况，对发现的问题及时处理及时纠正，如业主反映入伙期间的整改问题（没收楼）没人跟进，经调查和统计后发现有多个业主反映有该现象，经例会上提出后，目前该问题已基本得到改善。

二、督促与改善

督促客服人员对各种单据的录入和统计，以改进工作绩效。装修流程改善问题，因上半年相较于08年繁多的装修事情相比，20\_\_年上半年装修的业户较少，在听取了部份业主的建议，同时也为业主提供更好、更便捷的服务，我们将装修审批时间，对符合装饰装修管理规定申请，由原来的3天缩短为当天现场予以审批。

三、投诉的处理与回访

20\_\_年10月到20\_\_年6月合计业主发出投诉单406份，已经处理371份，待处理的35份。其中20\_\_年上半年度的投诉单计147份，在对业主投诉方面，客服一直以来，都有完整的记录，指定专人与公司开发商及其它部门对接，负责对是否处理了业主投诉进行跟进，以期业主投诉的问题能得到及时的处理的，以避免业主的再次投诉，避免问题扩大化，对提升业主的满意度起到了一定作用。累计整改单254份，已处理248份，其中20\_\_年上半年度的整改单计50份，回访率达到98%。

四、后期零星交房、装修工作有条不紊的进行

截止20\_\_年6月，每一间小区累计签约入伙444套，其中20\_\_年上半年度入伙签约36套，累计办理装修159户，出入证943对，其中20\_\_年一半年度共办理装修39户，出入证249对。

五、物业收费工作逐渐步入正轨，各项费用指标按期完成

累计收费442户，2户未收费的分别是8—201、12—1702、8—201是未收楼的业主，12—2702是因提供的银行卡已过期，无法扣到款项。收费率达到了99。55%。各项公摊费用也如期收缴，有73户业主是未预缴公摊牌水电费的业主，公摊水电费除外地业主外，基本收回。有50多户都办理了银行托收手续，须财务去银行办理相关扣款手续即可。装修垃圾清运费的收缴率为100%。

六、客户满意度

为了整体提升业主满意度，营造良好的社区氛围，我们赶在年前将小区各楼栋大堂布置完毕；在中国传统节日分别给所有已入住业主群发了恭贺短信；在3月组织了业主、开发商、居委会和物业公司一起植树节活动，让我们的业主对自己的家园有更深的认可感，让我们的园区更完美，如花园一般绚丽多彩。4月我们进行了小区业主满意度调查，对小主业主的各种意见和建议进行了分类的整理。并一一给予了回复。对于业主给予的赞扬，我们深怀感激。对此我们将继续努力；对于业主提出的批评，我们同样深怀感激，因为有业主的意见和建议，我们才能更好的改进和提高。4月我们还开展了客户关怀月活动，对于业主家里的小件电器维修，清洁卫生或搬运家具等提供义务服务。5月是西方的母亲节还是中国传统的端午节，在母亲节来临的前夕，我们的客服专员给每户已装修或入住的业主送上了温馨的康乃馨；同样在端午节时节，我们又给每户业主送上了应节的粽子；6月，父亲节，为了让我们业主之间相互有更多的了解和沟通，我们组织了父亲节小区业主爬凤凰山活动，虽然最后因业主自身的原因，没有业主成行，但是我们付出的努力还是得到业主的一致认可的。

七、存在不足

1、部份员工专业知识与技能不足；

2、部份流程过于重复繁杂；

3、各部门职责混淆不清；

八、下半年度工作方向

1、开展并加强各类社区文化活动；

2、继续加强回访工作；加强对回访信息的统计整理分类工作，要把回访结果更细化，争取对日后服务工作带来更明显和实际的“风向标”的指导意义。

3、加强员工内、外部培训，整体提高服务水平

4、努力完成下半年度物业费的收缴，达到80%以上。

业主的满意就是物业管理服务工作的最终目标，我们的工作就是为业主分扰。但，有些事情也不是我们物业客服所能解决的，如：大部份业主反映2。6元每平方米太高，不能接受；如周围配套设施太少，像，商场市场等。

**物业客服个人总结简短篇三**

我从20\_\_\_年6月1日接管\_\_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，得到了大多数住呢的支持与认可。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2385件，其中住户咨询155件，意见建议43件，住户投诉69件，公共维修752件，居家维修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。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，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。

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、业主的满意就是物业管理服务工作的最终目标

经过7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，即将来到，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！”

**物业客服个人总结简短篇四**

20\_\_年，在我进入物业公司客服部2个月的工作中，得到了公司领导和同事们的大力支持和帮助。通过参加岗位职责培训和学习物业基本知识，增强了我的服务意识和服务技能。在日常的接待工作中，为业主及时办理手续，对报修、投诉、回访等业务服务尽心尽力，并积极完成领导交办的各项工作。现就今年的工作情况总结如下：

一、入职培训和业务学习

1、在入职培训方面

在进入公司后，一是通过学习员工手册和参加员工入职培训，使我短时间内了解了公司“以人为本”的管理理念和人文文化。二是公司红黄线等制度培训，使我知道必须严格遵循公司的规章制度，并时刻提醒我必须有高度的责任心，遵守公司的纪律，提高工作效率。三是服务意识培训，我们秉承公司“全心全意全为您”的服务宗旨，严格贯穿落实“业主第一、服务至上”的服务理念，努力提升服务品质。

2、业务知识学习方面

在工作中，熟练掌握服务流程和认真学习相关的法律法规及公司制定的各类协议内容显得尤为重要。一是以熟练掌握了入伙手续、房屋二次装修、车位办理的手续的服务流程;二是认真学习了《物业管理条例》、《物权法》、《装饰装修管理条例》等相关

法律法规，及公司制定的《前期物业管理服务协议》、《临时规约》、《装修管理服务协议》、《停车场车位管理服务协议》、《商铺物业管理服务协议》、《商铺装修管理服务协议》等各类协议;三是对业务范围内相对应用系统的全面学习，主要掌握了维新物业管理系统，运用维新物业管理系统对业主信息的录入，和各类报表的生成与导出。掌握楼宇对讲系统的操作，能够熟练为业主输入门禁卡，方便业主的出入;四是参加了厂家对水表常见问题的培训和学习，不但增强了我的业务知识，还提高了服务质量。

二、日常接待及服务工作

物业前台主要负责日常的来电来访、协调、服务、联络和日常手续办理等具体工作。到20\_\_年12月31日，共办理住宅入伙000户，办理住宅二次装修手续000户，二次装修已退押金000户;办理商铺入伙手续000户，办理商铺装修手续000户;办理车位000户。

1、在业主的来电、来访中，耐心接听，热心回答业主询问和投诉的问题，详实记录、及时反馈给相关部门以便及时处理，并对处理情况进行跟踪、回访。

2、在天气转冷之际，物业通过短信平台及时向冬季不入住和不使用的业主发布防冻信息，为需要排水的000户业主进行了有偿排水服务。

3、在业主满意度调查问卷工作中，向000户业主发放了调查问卷，收回问卷000份，在问卷中，针对小区的客服、秩序维护、环境卫生等方面进行调查，业主的满意度达到了80%以上，使我们的工作得到了大多数业主的认可。

三、工作中存在的不足

1、学习力度的不够和经验的不足，使工作中的服务技能和服务技巧不到位;

2、专业知识的欠缺，使一些问题不能得到及时解决。

四、今后的工作打算

1、继续加强专业知识、服务技巧和服务技能的学习，从而提高服务品质;

2、对00000号楼业主在交房入伙、装修手续办理和装修管理过程中发现的问题，及时进行跟进，并将相关信息进行反馈，同时，努力做好000000号楼的相关工作。

总之，将以服务业主为出发点，以业主满意为落脚点。在工作中锻炼，在锻炼中成长，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、休闲氛围，提升物业的服务品质。

**物业客服个人总结简短篇五**

忙碌的\_\_年即将过去。回首一年来的工作，感慨颇深。这一年来我在公司各级领导的关心和支持下、在服务中心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。

一、提高服务质量，规范管家服务

自\_\_年3月推出“一对一管家式服务”来，在日常工作中无论遇到任何问题，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惯性，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，在“一对一管家式服务”落实的同时，还参加公司组织的各类培训。主要针对《客户大使服务规范》、《交房接待人员服务规范用语》、《仪态礼仪》、《谈吐礼仪》、《送客礼仪》、《接听礼仪》、〈举止行为〉、等进行培训。培训后还进行了现场模拟和日检查的形式进行考核，如“微笑、问候、规范”等。我们根据平时成绩到月底进行奖惩，使我的服务水平有了较大的提高，得到了业主的认可。

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。在对小区的日常管理中，我们严格控制、加强巡视，发现小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，及时制止并给出合理化建议，并且同公司的相关部门进行沟通，制定了相应的整改措施，如私搭乱建佛堂、露台搭建阳光房等，一经发现我们马上发整改通知书，令其立即整改。

三、加强培训、提高业务水平

专业知识对于搞物业管理者来说很重要。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，所以公司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：

1、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，以便我们帮助业主解决这方面问题。前台服务人员必须站立服务，无论是公司领导还是业主见面时都要说“你好”，这样，即提升了客服的形象，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。

2、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。公司还定期给员工做这方面的培训。主要是结合《\_\_市住宅区物业管理条例》、《\_\_工业园区住宅物业管理办法》、《住宅室内装饰装修管理办法》等法律、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，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物业公司就什么都负责的，公司还拿一些经典案例，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。

\_\_年将是崭新的一年，随着我们服务质量的不断提高，小区入住业主的增多，物业将会向着更高、更强的目标迈进，客服全体员工也将会一如既往的保持高涨的工作热情，以更饱满的精神去迎接新的一年，共同努力为我们\_\_物业公司逸庭服务中心谱写崭新辉煌的一页！\_\_年我们的工作计划是：

1、针对\_\_年满意度调查时业主反映的情况进行跟进处理，以便提高\_\_年入住率。

2、继续规范各项工作流程，认真贯彻执行各岗位的岗位职责

3、推行《客户大使服务规范》、《交房接待人员服务规范用语》、《仪容仪表》、《谈吐礼仪》、《送客礼仪》、《接听礼仪》、《举止行为》，提高员工素质及服务水平。

4、全力配合各部门做好房屋交付工作。

5、全力做好装修巡查工作，合理安排相关人员巡视，做到及时发现及时处理。

时光如梭，不知不觉中来\_\_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。

**物业客服个人总结简短篇六**

来到这座写字楼担任物业客户也是有一段时间了，目前我已经可以很好的完成工作了，不会再有任何的停滞，对于所有往物业拨打的客服电话，我都可以做到提供最佳的解决方案，可以说是一个非常成熟的客服了。在没有接触这个行业之前，我觉得客服的工作是最为简单不过的工作了，工作任务不就是接接电话嘛，谁都可以做，现在经过这么久的客服工作，我真的为我之前的想法感到可笑。

一、接待客户，解决问题

接待客户的方式有两种，一种是气势汹汹直接来到我们物业部的客户，一种是电话来访的客户，无论是哪种客户，我只负责解决问题，现在写字楼基本上每层楼都是满的，都已经租出去了，自然我需要接待的客户也多了起来，基本上都是公司租下的，我总结了一下常遇到一些问题：

1、楼下楼下不和谐，可能会因为楼上刚租，需要搞装修，然后就会吵到楼下的人办公，理论没用，自然就是找我们物业了。这个时候就需要我进行调节了，保证双方都不是在气头上，再来谈事，否则动手的可能性极大。

2、电梯出现问题，由于我们写字楼只有两台电梯，而现在写字楼的人数实在是太多了，两台电梯完全就是不够用的，这一点我们物业也是早就意识到了，并且已经开始计划再装两台观光电梯，但是业主们不知道啊，一直来催促我们物业部门。

3、因他们公司员工使用不当，导致下水管道堵塞的，也要找物业解决，然后把责任全部推卸到我们身上，这也是常有的事情。

这段时间主要遇到的问题就是这些，第一次遇到就是熟悉情况，第二次就是累积经验了，后续再遇到类似的情况，就可以第一时间给出最佳的解决方式，让业主客户满意，才是我的工作目的。

二、满意度意见调查工作

现在的业主基本上都是我写字楼的第一批租户，所以对于他们的意见，物业领导很看重，那时候我基本上花了一周的时间才走访完每个业主，要知道业主可不会一直在公司等着你去找他，基本上都是可遇不可求的，我打印了25份意见调查表，最后有效的只有24份，因为有个业主去国外了，不过还是不影响最后的结果判定，结果还是很满意的，90%业主都表示对写字楼对物业的服务态度都是满意的。

三、培训工作的开展

随着写字楼使用率逐渐的完善，物业的客服人员肯定是不够的，所以公司也是招收了四个新的客服，让我意想不到的时候，领导让我也参与这次培训，我就是一个工作经验不到两年的客服，哪有资格给他们培训，不过最后我配合培训老师很好的完成了任务，结果还是好的，过程中也是让我学到了不少东西。

**物业客服个人总结简短篇七**

一年的时间到头，紧张的工作让我不禁想起了很多，这一年在物业做客服我是充实的，其实很多时候我都会感觉到自己很紧张，当然在\_\_物业这里我是在是进步了很多，也就是这种紧张工作让我在进步，我知道这是一种幸运，当一个职位为你不可或缺的时候才是真正的做好了，这一年来我尽心尽力，子啊客服工作岗位上，一点都不抱怨，尽管我也是一名新员工客服，但是一年的成长早就已经打磨了我，这是实话，物业每天的电话很多，在接听这些电话的话时候难免会发生很多事情，有些是很棘手的，甚至我一开始就不知所措，但是这特备的考验人，一种临时的应变能力就是在这种情况下锻炼出来的，我也对这一年的工作总结一番：

一、工作经过

在工作当中不是什么事情都能够投机取巧，更多的工作还是要自己认真，仔细，脚踏实地，往往比大步向前更加稳妥，虽然是作为一名客服，但是我的能力一直都不小，这些都是在慢慢的打磨中锻炼出来的，或许工作就是这样在不知不觉中我们在慢慢的成长，不能是应该什么事情都做的都是刚刚好，一年的工作我知道作为客服就应该越做越好，让业主们满意，当然这需要很强的抗压能力，因为在工作当中免不了会发生一些让业主不满意，作为客服我只能听着，只有解决的了问题才是真正的为业主服务了，一年的幸苦当然没有白费，我积极进取让自己长期的处于一种高度工作状态，有工作我会第一时间站出来，这是我的机会，我一直都这么觉得，当然这些都是可以改变的，只有在不断的工作当中加强自己，把自己的事情做好的了才是真的，提高自我能力也是其中一种。

二、吃苦耐劳

做到这一点是不易的，客服的工作每天都需要注意电话，这是很难的，每天有很多电话打过来，毕竟业主也不少，不管是因为什么都应该认真负责问为期解决，不能因为事情小就马马马虎虎，这是不符合规矩的在，作为一名负责的客服工作人员，一些基本的素养还是要有的，这就是最大的不同，能够吃苦耐劳这也是非常好的一点职业素养我非常愿意相信自己做好这些，不管是在什么时候都应该保持一颗吃苦的心态，在往后的生活工作当中我会发扬好这一点，让自己寻找到更多的乐趣，这就是工作，作为\_物业的客服人员，我一直觉得自己任重道远，我定不会辜负了物业对我的栽培。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找