

# 2023年物业客服人员的年终总结 物业客服年终总结(大全5篇)

总结是对某种工作实施结果的总鉴定和总结论，是对以往工作实践的一种理性认识。怎样写总结才更能起到其作用呢？总结应该怎么写呢？这里给大家分享一些最新的总结书范文，方便大家学习。

## 物业客服人员的年终总结篇一

我从20xx年3月份进入xx物业客服部，历时10个月从摸索到熟识，一边工作一边学习，在我前进的每一步中，都得到了公司领导和同事们的热忱相助，得到了大多数业主的支持和任何。依据祥苑的实际状况，我在搞好效劳的同时理顺治理工作，使小区前期物业客服治理工作逐步走上标准化的轨道，现将物业客服部工作总结如下：

客服部是物业中心的桥梁和信息中枢，起着联系内外的作用。客服的效劳水平和效劳素养直接影响着物业效劳的整体工作，进入客服部仔细学习《物业治理条例》，《祥苑客服部效劳手册》等相关物业资料，严格根据行规要求自己，使自己的客服工作更专业，更标准化。

1、仔细记录各种来电来访事由、文件等，来电来访记录上千次。准时跟进修理效劳、投诉处理、回访等。共处理解决大的投诉2百多件。

3、每周六积极参与小区日常巡检和物业主管会议。准时发觉问题，协调解决问题，尤其是对蓝天修理工作的协调和协作，修理单共计100多份，工作联系单汇总9份。

4、建立完善的档案治理制度，对收集各类资料等文件分类归档完整，并逐步建立业主信息电子档案。5、急躁给业主发放

及更换门禁卡，尽所能便利业主。

1、对正在装修房屋，我们严格根据房屋装修规定催促业主按规定进展装修，对违规装修的房屋进展拍照记录并下整改通知单及保证书。共办理装修手续的业主共户整改通知单20份，保证书12份。

2、对小区已入住房屋渗漏等状况，我们第一时间帮忙业主排忧解难准时查明缘由，协调处理并记录拍照存档。累计处理83户。

3、全力以赴办理房产证事宜，两人在有限的.60天内共办理房产证205户。

1、需协调的修理方面不准时，需要改良。

2、效劳不够专业化，需要多方面学习，最好能参与更专业的物业治理培训及学习。

豪邦祥苑实施全封闭治理路途艰辛与坎坷，尤其是小区地下车位的治理可以说困难，业主的不理解，蛮横无理让保安及客服人员没少挨骂，通过我们不懈的努力现在有了肯定的成果，但还需要连续努力，只要专心，用合理的方法信任肯定做的更好。

20xx年中的工作面对了许多压力，克制了许多困难，但我感觉特别的开心和充实，由于我身边有一群热忱，愿奉献的物业治理效劳人[]20xx年我收获了成长和成绩[]20xx年只要专心我信任会做的更好。

## 物业客服人员的年终总结篇二

在这岁末年终之际，现对20xx年客服部的工作状况总结如下：

(一)规范内部管理，增加了员工责任心和工作效率自加入家园项目客服部后，发觉部门内部管理比较薄弱，主要表现在员工责任心不强、工作主动性不够、工作效率较低、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行点评，有力的激励了员工的工作责任心。

目前，部门员工工作主动性较高，由原来的被动、有条件的工作转变成现在的主动、自愿的工作看法，从而促进了部门各项工作的开展。

(二)实行多种形式和措施，巩固和提高了物业收费水平本年度物业费累计收缴x元，收缴率同比增长x%(去年物业费收缴率%)，总体收费水平得到巩固和进一步提高。归纳起来重点做好了三项收费管理工作，第一，收费形式多样化，重点加强节假日上门收费。此前，客服部主要实行的是电话和贴通知的催缴方式，这两种催缴方式存在收费效率低和业主交费主动性差的问题，因此，增加了路遇和上门催费方式，并确保每周六、日全部客服员上门收费，通过巡察等时机加强与业主的沟通、攀谈借机催费，从而保证了收费的效率。其次，收费措施服务化，通过增进业主满足促进业主交费意愿。收费工作是物业服务水平的体现，物业服务水平是收费的基础，因此，服务是提高物业收费水平的根本。今年，我们将项目成立以来始终未解决的纠纷、赔偿问题进行了梳理，有重点、有步骤的解决了多数问题，利用项目现有资源，不管分内、格外，帮助解决业主装修、修理、居家等问题，信任，业主会因物业无微不至的感动服务，逐步提高自愿缴费的主动性。第三，收费工作绩效化，通过激励员工收费主动性提高收费水平。收费工作始终是客服部难度最大的工作，员工收费始终主动性不高，且会附带条件的加班收费。

(三)严抓客服员服务素养和水平，塑造了良好的服务形象

客服部是管理处的桥梁和信息中枢，起着联系内外的作用，客服员的服务水平和服务素养干脆影响着客服部整体工作。今年下半年以来，我部在做好收费工作的基础上重点做好了员工服务管理工作，每日上班前员工对着装、礼仪进行自检、互检，使客服员保持良好的服务形象，加强了客服员语言、礼节、沟通及处理问题的'技巧培训，提高了客服员的服务素养。部门树立了“周到、耐性、热忱、细致”的服务思想，并将该思想贯穿到了对业主的服务之中，在服务中切实的将业主的事情当成自己的事情去对待。

(四)圆满完成了二期入住工作，为客服部总体工作奠定了基础

xx月底，项目接到了二期入住的任务，我部主要负责二期入住的资料发放、签约、处理业主纠纷等工作。累计办理入住手续x户，处理入住期间产生的纠纷件，各项手续办理刚好、精确，各种纠纷处理业主基本满足。入住工作正式办理前我部加班加点打算入住资料、合同等文件，制订了周密、详实的统一说辞，并组织多次入住演练工作。在办理手续期间，客服员通过与业主的接触，了解并驾驭了业主的家庭特征、客户群类型、基本经济状况，为日后收费及服务工作奠定了基础。在办理手续和处理纠纷的过程中，客服员耐性为业主进行讲解、回答业主提出的疑问，向业主展示了良好的客服形象。

(五)亲密协作各部门，做好了管理处内、外联系、协调工作

客服部的重要职能是联系管理处内部与业主等外部工作，通过反馈信息刚好为业主供应服务。本年度累计协调处理与工程有关的问题件，与保安有关的问题件，与保洁服务有关的问题件，与开发商有关的问题件。客服协调工作的重点是问题的跟进和处理策略，在处理问题的过程中，我部做到了有跟进、有反馈、有报告，使每件协调工作得到了很好的解决。

尽管部门总体工作取得了良好的成果，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) 员工业务水平和服务素养偏低

通过部门半年的工作和实践来看，客服员业务水平偏低，服务素养不是很高。主要表现在处理问题的技巧和方法不够成熟，应对突发事务的阅历不足，在服务中的职业素养不是很高。

### (二) 物业收费绩效增长水平不高

从目前的收费水平来看，同比xx市的平均水平还有肯定差距，主要问题是催费的方式、方法不当、员工的主动性不高、前期和日常服务中遗留问题未刚好解决以及项目总体服务水平偏低，其中员工收费主动性和催费方式、方法为主要因素。

### (三) 部门管理制度、流程不够健全

由于部门在近半年的工作中，主要精力放在了收费和收楼的工作中，因而忽视了制度化建设，目前，员工管理方面、服务规范方面、操作流程方面的制度不是很健全，因此，使部门的工作效率、员工责任心和工作主动性受到肯定影响。(四)协调、处理问题不够刚好、妥当。

在投诉处理、业办法见、建议、业主求助方面的信息反馈不够刚好、全面，接到问题后未刚好进行跟进和报告，处理问题的方式、方法欠妥。

20xx年我部重点工作为进一步提高物业费收费水平，在20xx年基础上提高4-7个百分点；部门管理基本实行制度化，员工责任心和服务水平有显著提高；各项服务工作有序开展，业主满足率同比去年有显著提高。

(一)接着加强客户服务水平和服务质量，业主满足率达到85%左右。

(二)进一步提高物业收费水平，确保收费率达到80%左右。

(三)加强部门培训工作，确保客服员业务水平有显著提高。

(四)完善客服制度和流程，部门基本实现制度化、程序化管理。

(五)亲密协作各部门工作，刚好、妥当处理业主纠纷和看法、建议。

(六)加强保洁外包管理工作，做到有检查、有考核，不断提高服务质量。

回顾20xx年，工作中充溢了艰辛与坎坷，却收获了成长与成果，展望明年，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接着团结一样、同心协力的去实现部门目标，为公司发展贡献一份力气。

## 物业客服人员的年终总结篇三

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。

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

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，积极预防可能發生的问题。

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。

1、自觉遵守公司的各项管理制度；

2、努力学习物业管理知识，提高与客户交流的技巧，完善客服接待流程及礼仪；

5、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。



很幸运能加入xxxx这个优秀的团队，瑞和的文化理念，客服部的工作氛围都不自觉地感染着我、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己、超越自己，与公司一起取得更大的进步！

## 物业客服人员的年终总结篇四

热情接待来访业主，并积极为业主解决困难。接听业主电话，要有耐心，记录业主来电投诉及服务事项，并协调处理结果，及时反馈、电话回访业主。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问题解决。同时，根据报修的完成情况及时地进行回访。每天早晨检查各部门签到情况。检查院落及楼道内卫生，对于不合格的及时告知保洁员打扫干净。领取及入库物品及时登记。催收商铺的水电费及物业费。搜集各类客户对物业管理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。

在完成上述工作的过程中，我学到了很多，也成长了不少我认为做好客服最重要是：服务态度一定要好，在院里见到业主主动打招呼，如果顺便帮他开门及帮忙搬东西等力所能及的小事，以使业主对我们更加信任。我们要有主动性，要有一双会发现问题的眼睛，每天对小区院落进行巡查，发现问题及时解决。不要等到业主来找了，我们还不知道怎么回事，要做到事事先知。

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，在这全新的一年里，我要努力改正过去工作中的缺点，不断提升，加强以下几个方面的工作加强学习物业管理的基本知识，提高客户服务技巧与心理，完善客服接待的细节。进一步改善自己的性格，提高对工作耐心度，加强工作责任心和培养工作积极性；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。

# 物业客服人员的年终总结篇五

尊敬的领导：

您好！

时间在指尖悄然滑过，即将迎来新的一年。不觉间我来到客服部已经一年多了□20xx年对于我们来说，可以说是继续发展争创优质服务的一年，我们在不断改进完善各项工作的同时，迎来了全新的力量加入我们的团队，打造坚实果敢的团队精神是我们不懈的追求。

在这之中，客服部的工作得到了公司领导的关怀和大力支持，各项工作制度不断得到完善和落实，“客户至上，诚信为人，用心做事”的理念在上级领导的倡导下已经深入人心，融入每一个客服工作人员平常的工作生活之中。新年将至，回顾这一年来的工作，现将一年来的个人工作总结如下：

- 一：来电来访的接待与处理
- 二：催交房和催交物业费
- 三：空置房的查巡
- 四：遗留问题的登记与处理。
- 五：一期二的交房

在各部门的一同努力下，圆满完成了交房工作。

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知识，提高客户服务技巧与心理，

完善客服接待流程及礼仪；

3、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。

以上便是我上年的年工作总结，接下来的工作中，我会认真努力，多学习一些工作经验，我在工作期间做得不足的地方还请领导评指正。

预祝公司在20xx年里宏业大展、更上一层楼！