

最新物业客服个人工作总结 物业客服工作心得体会(优秀20篇)

教研有助于教师之间的交流与合作，促进共同发展。思想是引领我们行动的指南，我们应该持续不断地提升自己的思想水平。

物业客服个人工作总结篇一

时光荏苒，我到xx物业管理有限公司客服部上班已两年多了。在公司领导支持与帮助、同事的共同奋斗下，按照公司的要求和部署，较好的完成了本职工作。

我通过今年的学习与工作，工作的方式、方法都有了较大的进步，现将来的工作情况总结如下：

客服接待员的'日常工作

由于客服部的工作是直接面对本小区业主，所以客服部是小区物业公司形象最为重要的一个部。也正因为如此，公司制定了“天天让您满意”的服务宗旨和一切为了顾客、一把手亲自抓、一票否决制度、一丝不苟态度、一抓到底作风的“五个一”质量文化准则。客服管理员的日常工作主要有：接待业主来访；处理业主投诉；处理业主报修的联系、跟进、回访工作。

加强学习，提高业务水平

由于感到自己的知识、能力和阅历与自己的岗位有一签收待退回定的距离，所以总不敢掉以轻心，一年多来不断加强在专业知识方面的学习，在这方面公司也加强了对专业知识的培训和考试等方式，使我们在工作中能够灵活运用相关的专业知识，这样下来在业务水平方面的确有了一定的进步。

经过不断的学习、不断积累经验、知识，均已具备了一定的工作能力，能够自行处理日常工作中的各种问题。能够以正确的态度对待各项工作任务，热爱本职工作，认证努力贯彻到实际工作中去。积极提高自身各项业务素质，争取工作的主动性，努力提高工作效率和工作质量。

物业客服个人工作总结篇二

学习是永无止境的，别要满脚于现状，要别断地进取、学习，成功永久是属于有预备的人！我希冀在公司努力工作，别断学习，提升自我，因为如今是一具竞争很强的社会！趁着自己还年轻，多学点，当今时代，世界在飞快进展，知识更新的速度日益加快，人们要习惯变化的世界，就必须努力做到活到老、学到老，要有终身学习的态度□you are never to old to learn为了更好的进展公司的业务，以下是我自己对怎么样做好客服工作的一些想法与心得：

1. 确信自己。客服服务最重要的组成要素是客服员。客服员要同意自己，确信自己、喜欢自己。假如你连自己都嫌弃自己，却盼望业户会喜欢你，那实在太难为业户了。香港销售大王冯两努说得好：“销售员成功的隐秘武器是，以最大的爱心去喜欢自己。”
2. 养成良好的适应。有人适应每天至少打10个电话给客户，了解客户的需求，也有人每天打别到3个；有的人将下班时刻定为晚上9点，也有人5点半就想着回家；有的人每天晚上都安排好改日的日程，也有人永久疑惑今天早上该做些什么……人们在别知别觉中养成适应，也在别知别觉中造就或阻碍自己，这算是适应的力量。每一具人基本上适应的奴隶，一具良好的适应会使你一辈子受益。假如你是客服员，别妨咨询咨询自己有哪些“成功的适应”
3. 有打算地工作。每天多收集一些新客户的资料，作为客服部应以主动服务为主并制作服务预案，在给客户服务之前，

要了解客户需要什么，服务的形式，同意程度等等，有针对性、特色的服务。

4. 要具备专业知识。客服员要具有业务及其有关的知识。比如“我们塔楼周边的一具租赁费用的事情”“我们提供的服务是别是完善”“塔楼的物业费有些什么”面对客户这一连串的问而无法提供完整或马上答复，“我再回去查查看”、“那个咨询题我请经理来跟你说明”、“这一点我别太清晰”如此绝对别是个专业工作者的态度。于是你的价值立即被打折扣。现时期我们客服员，就要尽量让每一具客户对我们产生信任感。我们向来都坚信没有做别到，惟独想别到的观念！

5. 建立顾客群。在和老客户建立好关系的并且也别忘了客户的转介绍。

6. 坚持别懈。短暂的失败，我学会了更改的办法，促成自己进步。别断的进步，别断的改善，一次又一次的再从头开始，便有了最后的美好结果。一位生意场上的高手说的好：“一份心血一份财，心血别到财别来。”

7. 汲取别人的优点为己用。每个人的优点都别尽相同，通常，人们只顾观赏自己的优点，却忽略了别人的长处。想要成为强者，最快的方式算是向强者学习；同样，想要成为强者，学习别人的优点也是最快的办法8. 树立良好的个人形象。工作你给人的第一印象是什么？一具拥有整洁外貌的人容易赢得别人的信任 and 好感。心理学家曾做过一具妨碍力的实验，安排衣装笔挺和穿沾满油污的工作服两个人，分别在无红灯无车时穿越马路。结果衣着笔挺的明显地有较多的尾随者，而着工作服的却惟独少数甚至没有尾随者。因此“人要衣装”可是一点也别假。

物业客服个人工作总结篇三

20xx年以来，我在物业公司领导的正确领导和大力支持下，按照公司工作要求，大力开展一系列的优质服务工作，确保了小区安宁及业主们的安全，现将本人的几点体会汇总如下：

进入一月以来，小区停车场实行新的车辆管理办法，我按相关要求及时对小区内车辆再次摸底落实，并进行了详细的登记；与业主互相配合签订停车协议共152份，现已全部建卡存档。

三月份，为确保小区第一届业主大会的召开，我积极配合保洁工作人员担起安全及卫生清洁任务，为业主大会顺利召开打下坚实基础。

我利用工余及闲暇时间，认真学习物业管理知识和技能，积极参加保安处突及消防应急预案演练，个人综合素质大有提高。

在第一季度中，我凭借所学知识，主动检查和消除安全隐患三处，受到公司特别嘉奖。

自四月以来，我努力做好物业公司交办的各类宣传资料及其他物品的清点、登记、领用等出入库工作，并及时更换各楼区号牌。

物业保安整天和业主打交道，平凡简单，单调寂寞，且常常会遭到白眼及冷嘲热讽……面对各种窘境，我曾经后悔自己的选择。

通过学习和锻炼，我逐渐恢复理性，认识到，物业保安紧连着人民的切身利益，简单中包含真情，琐碎中彰显责任，平凡中孕育伟大，寂寞中锤炼品格，只要选择干保安，就要义无反顾地走下去！

物业客服个人工作总结篇四

转眼间20xx年就来到了我们的眼前，反思自己在过去工作中的情况，上一年来，我有不少的收获，也的更好的完成了自己的工作任务。但与其他更加优秀的同事相比起来，我的成绩和服务方面其实都还差了一大截。

反思这些不足，我也在现在进一步的认识到了自己，以及自身作为客服的工作任务。身为xxx物业的客服，我在工作中的不足和问题，都直接的影响着业主们对我们xxx物业的看法！为此，我在这里对自己20xx年来的工作做总结如下，希望自己能在今后的工作中更进一步的要求自己，改进自己：

作为客服，接待和接听是我们最为重要的两个职能。在接待工作上，我通过在服务上的积极的培养和锻炼，让自己在工作上能做的更好，为业主带来更好的服务。一年来，在每次的接待上我都保持大方得体的礼仪姿态，保持微笑服务，让业主能感受到在被接待时能感受到全方位的关注和照顾。

其次是接听上，这也是我们最常见的工作了。每每有物业上的问题，业主们总是会第一时间打给物业客服。为此，客服前台的电话总是经常响着的。

在电话的接听上，我也严格的遵守工作的要求和纪律。严格的确定每次回答的问题，不轻易的给业主许下不在能力范围内的承诺，并且全程要保持良好的语气和心态，不抢话，不对业主说不好听的'话。这些，都是我们工作的最基本的要求，也是我一直在积极保持的工作要求。

在得知了业主的问题后，我们就要第一时间做好记录，并向业主取得详细的信息和情况后，及时通知维修队的师傅去修理或勘察。

在这些工作中，我总是严格的做好询问与记录，确保自己能

掌握业主的问题，并及时的做好通知。在维修时，我及时的跟进维修进度，并在维修结束后及时的资讯业主，了解后续的情况，并确保修缮顺利，再做好记录。

在一年来，尽管我一直以来都严格的完成自身的工作，但却依旧偶遇许多不足的问题。其中，尤其我的耐性方面。尽管在起初的工作中都好，但却总容易耐不住性子。20xx年里，尽管我努力没给物业的服务丢脸，但我也感觉自己的工作因此受到了不少影响。也许这就是我的与其他同事的差距。如今，既然20xx年已经过去，那我就在这新的一年以全新的态度去面对自己的工作，为xxx物业做出更多的贡献！

物业客服个人工作总结篇五

从20xx年11月进入xx物业公司以来，迄今已有三个月。很荣幸也很高兴能成为公司的一员，在积极融入公司的这三个月中，圆满完成了各项工作任务，得到了领导的认可和肯定，也获得了同事的帮助和鼓励。在此，感谢你们。回望过去的三个月，个人有如下体会：

从20xx年11月1日入职以来，我便担任了宿舍的寝室长，负责卫生检查、日用品购买、水电费缴纳等各项工作。期间，得到了领班和领导的认可，并配我管理会所一楼，历时两个月。

管理规模较大的会所，这是一个探索的过程，我只好边做边学，在我前进的每一步中，都得到了公司领导和同事的热情帮助。两个月来，我克服了很多压力和困难，但却过得很充实和愉快。开盘期间，带着热情，热心工作，使得我这项工作做得较为到位。

每个星期去办公室，到会所各个区域登记物资清点表，星期一负责发放到位，写周总结，定时汇报会所情况，并负责绿植管理。

团拜会来了，我还负责了节目的排练，为了增加团队的凝聚力，12月18日晚上，组织全体员工到食堂进行包饺子比赛，增进了同事间的感情，也促进了大家的交流。

规范保洁服务过程，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，提升会所环境质量。全力满足会所及楼盘对于清洁舒适的要求。

认真总结了三个月来自己的工作得与失，我总结了以下几点：

- 1、积极主动的心态。从事客服工作，首先需要调整自己的心态。客服人员需要良好心态，时刻想着如何帮助客户，提高公司信誉度，并从中获得工作满足感。
- 2、耐心。做为客服人员，用心聆听比解释远远来得重要。
- 3、丰富的物业知识。这是你能胜任工作、表现出色的必备条件。
- 4、良好的沟通技巧和应变能力。
- 5、做事细心，用眼睛去观察周围的'所有事物。
- 6、善于去发现问题从而解决问题

在以后的客服工作中我仍要多注意锻炼语言表达能力、沟通能力、倾听能力、理解能力以及思维的逻辑性和反应能力，规范服务用语，掌握好语气语速（要有亲和力）、熟悉业务内容、要保持耐心的服务态度。做事应更细心，考虑大局！

百尺竿头更进一步。三个月的时间虽短，但却让我从中学到了很多，我希望在以后的工作中，能够以更饱满的热情，更

昂扬的工作状态，更贴心舒心的客户服务，发扬自身的优势，避免专业劣势，扬长避短，争取更大的进步。

物业客服个人工作总结篇六

培训的主要内容有搞好礼仪培训、规范仪容仪表)

一(物业管理首先是，良好的形象给人以赏心悦悦目的感觉我们做到热情周到、微笑服务、，接待业主来访，一个服务行业我们的周到服务也会，态度和蔼、这样即使业主带着情绪来陈经理专，以使我们解决业主的问题这方面，让其消减一些完全是酒店式服务规范来，门给全部门员工做专业性的培训必须在铃响三声之内接起电，要求员工。如前台接电话人员天元物业x号x人为您服务”，“您好”第一句话先报家门，话无论是公司领导不是业主从前，前台服务人员必须站立服务在一，即提升了客务部的形象，这样，台经过时要说“你好”更突出了物业公司的，定程度也提升了整个物业公司的形象服务性质。

搞好专业知识培训、提高专业技能)

从法律上解决实际当中遇到的问题我们还邀请工程部师傅，我们应，如业主报修，给我们讲解有关工程维修方面的知识能分清报修位置、基本处理方法、师傅应带什么工具去、各才能，是有清楚了这些问题，部分工程质量保修期限是多少，让业主清楚明白物业管理不是永远保修的讲。给业主宣传、我们会拿，也不是交了物业管理费我们公司就什么都负责的，一些经典案例发生纠纷物业公，大家共同探讨、分析、学习司空间承担多大的责任等。都需要我们在工作中不断学习、不断积累经验。

开展形式多样、丰，物业管理最需要体现人性化的管理是物业公司业主交流沟通的桥梁。，富有趣味的社区文化活动如一些晚会、，物业公司在往年也组织了大量的社区文化活动

短途的旅游及各类棋类比赛等。得到了全体业主，游园活动平方米标准/元，但是结合现在物业的实际运营情况，的认可更何況组织这些活，的物业费连日常的管理开支都保证不了我们要克服困，在这种情况下，动要花费相当大的一笔费用合理利用园区的资源有偿收费开，难、广开思路、多想办法展活动。

及时调整水价。，费用。

xx园区内，月份全市自来水进行统一价格调整7在今年月7便于，月底前挨家挨户将水费结清6我们必须在，多住户份水费上调的顺利过度。针对这一情况。时间紧任务重。我加，客服部全体人员停休，将人员划分范围，们及时调整班次在不到一个，班加点全员入户收水费。通过大家的共同努力月份的7月的时间内我们尽了最大努力完成了这一任务。使吨。于此同时我们对于那些从/吨上调到元/水价平稳的由元，户50共查出漏户约，未收过水费的住户也基本上走完一遍共计追缴费用约元。就此问题我部提出要求水费以后按月收，取细查，减少工作失误，取代以前一个季度才收一次的规定到位每一户。

不辞辛苦，月开始进行满意度调查工作11年□20xx根据计划安排同时重新，我们采取让收费员收费的同时进行此项调查工作我们会将业主的最新联系电话重新输，登记业主的联系电话1600返回，份1610入业主资料中。据统计至今为止已发放。62%回收率为，份，随着我们服务质量的不断提高，年将是崭新的一年xx物业公司将会向着更高、更强的xx小区配套设施的逐步完善客服部全体员工也将会一如既往的保持高涨的工，目标迈进。

一、针对以便提高，进处理年收费率□xx认真贯彻执行各岗位的岗，

二、继续规范各项工作流程位职责提高员工素质及，

三、推行《员工待客基本行为准则》服务水平。

五、继续执行现行的物业费收取机制断加以完善。

六、阳台维修工作xx

物业客服个人工作总结篇七

我作为一名物业管理人员，在2xxx年的物业管理工作中，除了加强相关业务能力的学习外，还特别注意职业品德的培养，在工作中，我以思想上清正廉洁；工作中客观公正，实事求是；业务上精益求精为行为准则，严格要求自己，并取得了良好的成绩，为了在2xxx年的物业管理工作中取得进步，特制定2xxx年工作计划。

作为一名物业管理人员，我认为应加强以下几个方面的内容：

1、爱岗敬业是物业管理人员职业道德规范的首要前提。作为一名物业管理人员应该充分认识到自己的本职工作的地位和作用，从而珍惜自己的工作岗位，热爱本职工作，做到干一行爱一行，兢兢业业，一丝不苟。在2xxx年的工作中，我将要求自己在工作中更加自觉主动地履行岗位职责，以积极向上的健康心态做好工作，牢固树立全心全意为业主服务的思想，正确处理责、权、利三者关系；要求自己具有强烈的事业心、责任感和高度负责的精神，严格遵守公司的`物业管理法规和条例，杜绝搞损害广大业主利益和侵犯业主合法权益的事件发生，做到各尽职守。

2、熟悉法规。物业管理工作涉及面广，为了正确处理各方的关系，在2xxx年里，我要加强物业管理方针、政策和各种法律法规与制度的学习，确保自己在物业管理工作过程中处理问题的正确性，同时从日常清洁管理、消防与安全保卫、房屋与工程设备维修管理、紧急意外事情的发生、业主投诉等

方面确保处理的准确性和及时性，做到各事项处理方法运用恰当，加强学习，经常充电，力戒浮躁，努力提升自身的业务水准。

3、客观公正。这是物业管理人员职业道德规范的灵魂。物业管理工作的首要职能就是对各项物业活动进行客观公正的服务，其本质特征体现为“真实性”，离开了实际发生的客观事项去进行处理只会损害业主及其他方面的合法权益。而公正的本质则体现为合理性，对物业管理事项的处理必须坚持公正合理的原则，这不仅是职业道德规范的要求，也是物业管理人员个人品德的体现，物业管理工作中经常出现的若干矛盾和问题，大多与此相关。因此，作为业主的“贴心管家”，我做为物业管理人员必须正确行使自己的职权，必须强化自身品德修养和职业道德修养，以为广大业主进行服务。

4、诚信服务。诚信是物业管理的根本。事实证明，凡是出现了诚信危机的管理，在工作中，将始终把业主的利益放在第一位，把诚信放在首位，同时也唤起业主的诚信意识，使物业与业主之间的关系，形成良性循环。

物业客服个人工作总结篇八

我从20xx年xx月xx日xx物业正式成立后，接管xx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xx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，得到了大多数住户的支持与认可。在这xx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：

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。

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xx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xxxx件，其中住户咨询xx件，意见建议xx件，住户投诉xx件，公共维修xx件，居家维修xx件，其它服务xx件，表扬xx件。

5、办理小区id门禁卡xxxx张，车卡xx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。

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xx件，公共区域xx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xx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，从来都是热情微笑，仔细讲解和

宣传维修知识。汪学林师傅一次又一次“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，真诚而执着地付出勤劳的汗水。

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，一方面报学校修建中心，一方面积极联系施工单位。针对住户反映的问题，落实维修。

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。

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。

生活垃圾日产日清，装修垃圾每周一次落实清理。园林绿化工人坚持每月对小区树木进行修剪、补苗、病虫害除害、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。

根据财务的分类规则，对于每一笔进出帐，分门别类记录在

册。同时认真核实收据、钱、票记录，做好票据管理，及时上交，领用。短短xx个月以来，领用收据xx本，已上交xx本，正使用xx本，备用xx本。上交现金共计□xxxx元，其中xx制卡为xxxx元，维修费xxxx元，自缴物业费xxxx元，管理费xxxx元，垃圾清运费xxxx元。在工资中造表扣款xx—xx月物业费合计□xxxx元。到目前为止，无一例漏报、错报、错钱的现象。

团结合作，共同进步，开展批评与自我批评，打造和谐、文明、团结创新的团队，提升物业服务品质，宣传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)，及时向业主提供安全知识，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。

每月两次的定期天然气充值服务，半年共为xx户业主提供服务，期间无一例钱、卡、票失误现象，在住户间建立了良好的口碑。

多次为住户捡到钱包、衣物、自行车、电瓶车等拾金不昧的行为，也因此受到住户的表扬，帮业主联络钟点工等家政服务，向外联络家电□xx等有偿服务。为业主提供一个弹琴吟唱的娱乐环境，拉近与住户之间的关系□xx物业积极响应、参与集团的文化生活，组织舞蹈、唱歌等娱乐活动，目前正在积极筹备“20xx年新春歌舞会”活动。

本次调查共发放调查表份，收回份，总体对物业管理满意度为，其中客服满意度为，清洁满意度为，维修满意度为。

经过一年的工作，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。

这一年的工作，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，掌握更多的技能，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人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，让我们西苑物业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!“xx物业，加油!”

物业客服个人工作总结篇九

我从20xx年3月份进入xx物业客服部，历时一年从摸索到熟悉，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们的热情相助，得到了大多数业主的支持和任何。根据祥苑的实际情况，我在搞好服务的同时理顺管理工作，使小区前期物业客服管理工作逐步走上规范化的轨道，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。客服的服务水平和服务素质直接影响着物业服务的整体工作，进入客服部认真学习《物业管理条例》，《祥苑客服部服务手册》等相关物业资料，严格按照行规要求自己，使自己的

客服工作更专业，更规范化。

1、认真记录各种来电来访事由、文件等，来电来访记录上千次。及时跟进维修服务、投诉处理、回访等。共处理解决大的投诉2百多件。

2、耐心积极催缴物业费，对于个别常拖欠物业费的业主了解详情、下催款单、反复催缴的方法取得了一定的效果。截止年底共售房298套，已交房291户，物业费已交（包括免）共277户，未交14户。

3、每周六积极参加小区日常巡检和物业主管会议。及时发现问题，协调解决问题，尤其是对蓝天维修工作的协调和配合，维修单共计100多份，工作联系单汇总9份。

4、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，并逐步建立业主信息电子档案。

5、耐心给业主发放及更换门禁卡，尽所能方便业主。

1、对正在装修房屋，我们严格按照房屋装修规定督促业主按规定进行装修，对违规装修的房屋进行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情况，我们第一时间帮助业主排忧解难及时查明原因，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、需协调的维修方面不及时，需要改进。

2、服务不够专业化，需要多方面学习，最好能参加更专业的物业管理培训及学习。

豪邦祥苑实施全封闭管理路途艰辛与坎坷，尤其是小区地下车位的管理可以说艰难，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一定的成果，但还需要继续努力，只要用心，用合理的方法相信一定做的更好。

20xx年中的工作面对了很多压力，克服了很多困难，但我感觉非常的愉快和充实，因为我身边有一群热情，愿奉献的物业管理服务人员□20xx年我收获了成长和成绩□20xx年只要用心我相信会做的更好。

物业客服个人工作总结篇十

我从20__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、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，从来都是热情微笑，仔细讲解和宣传维修知识。汪学林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。

物业客服个人工作总结篇十一

时光如梭，不知不觉中来x工作已有半年了。在我看来，这是短暂而又漫长的半年。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。经过半年来的工作和学习，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，否则工作上就会出现失误、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，才深刻体会到。

下面是我这半年来的主要工作内容

作为客服人员，我始终坚持把简单的'事做好就是不简单。每当遇到繁杂琐事，总是积极、努力的去做;当同事遇到困难需要替班时，能毫无怨言地放弃休息时间，做好工作计划，坚决服从公司的安排，全身心的投入工作。

理论是行动的先导。作为电信基层客服人员，我深刻体会到理论学习不仅是任务，而且是一种责任，更是一种境界。一年来我坚持勤奋学习，努力提高理论水平，强化思维能力，注重用理论联系实际，用实践来锻炼自己。

很幸运可以加入x客服部这个可爱而优秀的团队，x的文化理念，客服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下半年工作中挑战自我、超越自我，取得更大的进步！

物业客服个人工作总结篇十二

回顾当初在商会应聘物业管理公司商业客服岗位的事就像刚发生一样，不过如今的我已从懵懂的新人转变成了肩负工作职责的商业客服员工，对商业客服工作也由陌生变成了熟悉。

很多人不了解商业客服工作，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，其实要做一名合格、称职的商业客服人员，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，否则工作上就会出现失误、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，才深刻体会到。

1、客户收铺、装修等手续和证件的办理以及商户资料、档案、钥匙的归档，小部分属于商舵，另外还有一些属于私人业主。

2、熟悉各方面信息，包括业主、装修单位、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xx公司与xx的单发函，整顿通道乱摆乱放通知单，温馨提示、物品放行条、小型工程单、大型装修资料、维修单等等怎么运用都要熟悉。

1、工作中的磨砺塑造了我的性格，提升了自身的心理素质。对于我刚接触物业管理经验不丰富的人而言，工作中难免会遇到各种各样的阻碍和困难，在各位领导和同事们的帮助下，

我遇到困难时勇于面对，敢于挑战，性格也进一步沉淀下来。我觉得在客户面前要保持好的精神面貌和工作状态，作为一名商业客服员要把职业精神和微笑服务放在第一。

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，都要以工作为重，始终保持微笑，因为你代表的不单是你个人的形象，更是公司的形象。尽量保持着微笑服务，在与少数难缠的客户沟通时也逐步变得无所畏惧，在接待礼仪、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，也常常使人感到繁琐，无暇顾及。在xx这里我深刻体会到细节疏忽不得，马虎不得。不论是批阅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，才能从中获得回报。细节产生效益，细节带来成功。

3、工作学习中拓展了我的才能，当我把每一项工作都认真努力的完成时，换来的也是对我的支持与肯定。记得xx期间，为了把工作做好，我们商业客服部、工程部、保安部都在这四五天加班，把自己的分内事做好。虽然很累，但都是体现我们商业客服中心的团结精神。这体现大家对工作都充满了激情，至于接下来我要把整个xx一二三楼abcd区域的电脑地图做好来，我都会认真负责的去对待，尽我所能的`把所有工作一项一项地做得更好。

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，完善商业客服接待流程及礼仪。

2、加强文

档的

制作能力，拓展各项工作技能，如学习电脑一些新软件的操作，遇到客户的难题怎么去解答等等。

3、进一步改善自己的性格，提高对工作耐心度，更加注重细节，加强工作责任心和培养工作积极性。

4、多与各位领导、同事们沟通学习，取长补短，提升自己各方面能力，跟上公司前进的步伐。

很高兴来到xx这个大家庭，物业管理公司的文化理念与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，我的目标就是在新一年工作中挑战自我、超越自我，取得更大的进步！

文档为doc格式

物业客服个人工作总结篇十三

中房客服小组是负责受理公寓业主的来电来访咨询工作，在此期间公司对我们进行了专业的业务培训，通过培训使我学到很多物业管理知识。例如：接待客户来电来访的工作流程，公寓户型的种类及面积，客户接待的礼节礼貌标准，管家式物业服务的特点等，这些知识对我尽快进入工作角色，起到了事半功倍的效果。

在平常的工作中，部分经理经常教导我们，客户服务部是物业公司服务客户的一线部分，是展现物业公司管理水平与服务水平的窗口，大家要从思想上充分重视，要关注平常服务中的‘细节’。

千里之行始于足下，要想做好客户服务工作，我以为首先对业务熟练是关键。因而我们组员之间就通过相互提问，情形

摹拟等方式，来帮助自己尽快把握业务知识，熟知客户的信息。

工夫不负有心人，当我第一次应用把握的知识独立完成业主接待咨询任务的时候，我的心情既紧张又兴奋，这一刻使我深深地领会到一个道理：只有付出才会有收获。

现在我给自己定下一个目标，我要充分利用中房客服小组这个服务平台来锻炼自己，认真负责地接听每个来访电话，真诚友善地接待每位客户，认真学习、苦练内功，为往后做好写字楼物业服务工作打下坚实的基础。

物业客服个人工作总结篇十四

学习是永无止境的，不要满足于现状，要不断地进取、学习，成功永远是属于有准备的人！我希望在公司继续努力工作，不断学习，提升自我，因为现在是一个竞争很强的社会！趁着自己还年轻，多学点，当今时代，世界在飞速发展，知识更新的速度日益加快，人们要适应变化的世界，就必须努力做到活到老、学到老，要有终身学习的态度[you are never to old to learn]为了更好的发展公司的业务，以下是我自己对怎样做好客服工作的一些想法与心得：

1. 肯定自己。客服服务最重要的组成要素是客服员。客服员要接受自己，肯定自己、喜欢自己。如果你连自己都嫌弃自己，却指望业户会喜欢你，那实在太难为业户了。香港销售大王冯两努说得好：“销售员成功的秘密武器是，以最大的爱心去喜欢自己。”

3. 有地工作。每天多收集一些新客户的资料，作为客服部应以主动服务为主并制作服务预案，在给客户服务之前，要了解客户需要什么，服务的形式，接受程度等等，有针对性、特色的服务。

4. 要具备专业知识。客服员要具有业务及其有关的知识。比如“我们塔楼周边的一个租赁费用的情况”“我们提供的服务是不是完善”“塔楼的物业费有些什么”面对客户这一连串的咨询而无法提供完整或立即的答复，“我再回去查查看”、“这个问题我请经理来跟你说明”、“这一点我不太清楚”这样绝对不是个专业工作者的态度。于是你的价值马上被打折扣。现阶段我们客服员，就要尽量让每一个客户对我们产生信任感。我们一直都坚信没有做不到，只有想不到的观念！
5. 建立顾客群。在和老客户建立好关系的同时也别忘了客户的转介绍。
6. 坚持不懈。短暂的失败，我学会了更改的方法，促成自己进步。不断的进步，不断的改善，一次又一次的再从头开始，便有了最后的美好结果。一位生意场上的高手说的好：“一份心血一份财，心血不到财不来。”
8. 树立良好的个人形象。工作你给人的第一印象是什么？一个拥有整洁外貌的人容易赢得别人的信任和好感。心理学家曾做过一个影响力的实验，安排衣装笔挺和穿沾满油污的工作服两个人，分别在无红灯无车时穿越马路。结果衣着笔挺的明显地有较多的跟随者，而着工作服的却只有少数甚至没有跟随者。所以“人要衣装”可是一点也不假。

物业客服工作心得体会4

物业客服个人工作总结篇十五

我做物业的客服已经许多年了，今天回想我过往的工作，忽然就有很多的感慨，在这工作中我有收获挺多东西的，现在就来谈谈我对客服的工作心得吧。

大部分的客服都是差不多的，都要要跟客户联系，接听来访人员的电话。对于物业客服，它所针对的就是处理业主遇到的问题，提供一个帮助。我要负责收集区内的用户资料以及做好用户的档案的管理，保护用户的资料。还要负责服务热线电话的值守，为业主和住户保持畅通的联系，及时的发现问题和解决问题。在这物业的工作中，我作为客服，很多事情我都要去做，一天到晚都得守在岗位上，服务区内的业主和住户。

这项工作让我更加深入了解客户，能够与客户进行沟通，尽量与客户的需求达成一致。在与客户进行联系的过程中，我也能让自己变得更加专业，让我服务的客户喜欢，互相配合，一起把物业的工作做好。工作中，我把自己本职做好，针对业主遇到的问题，我快速有效的给予回复，让业主对我的服务满意，进而也是对自己工作的一种肯定。

客服是面向客户的，所以一定要微笑服务于人，对待客户要礼貌，给予尊重，因此他们也才会给你尊重，做起事情来就简单的多了。我提供给客户优质的服务，也是在证明自己的能力，是足够胜任工作的。我多年的工作经验，在我与客户的沟通中，让我能够准确找到客户的需求，在进行联系时，可以准确的找到话题的重点，这样就可以让客户省力解释，快速的让客户得到满意的答复。

但是我的工作也是有不足的，在对区内的监督管理不够强，因为我比较重视与业主和客户的沟通，其他职责就有些注意力不够，所以这是我以后要加强的一方面，我并不是只有进行联系的工作，还有其他要负责的，这些都是我尽量要做好的。

这些年做客服来，我在其中感受到工作的不易，也是从不熟悉到熟悉，都是一步步努力过来的，所幸我没有辜负自己的那份努力，做到现在的成绩，我也是比较满意的。我想我对未来的工作会有更大的期待，希望能为的发展尽一份力量，

也是为自己的未来定下一个目标，向着目标前进。

物业客服个人工作总结篇十六

作为二十一世纪的大学生，我在联通公司实习电话客服，当我实习工作了一段时间后发现自己把一切都想的太简单了，毕竟我只是个半只脚踏出象牙塔的实习大学生，社会的复杂是我看不清楚的，我深刻地感受到了就业的压力。

第一天到联通公司实习的时候，我的指导老师带我熟悉了下工作环境，说明了下公司的规章制度，还介绍了一些业务方面的知识和工作流程。我被安排在电话客服岗位实习，我深刻的了解到电话客服并没想象的那么简单，我的工作主要就是作为联通公司的电话客服业务员身份去进行电话营销，推荐客户办理联通公司的彩铃业务，这让我很有压力，我开始以为电话客服就是打电话，和客户保持良好的关系，并解决客户的一些业务问题等等。做电话客服主要就是要讲究沟通交流的艺术，在一片永久的业务下，要如何去和客户沟通，都是值得我们去思考的，在实习中积累经验，用于实践中，提高自己的业绩和工作效率。

经过几天的培训，我已经能够正式上岗了，我们主要是负责为客户办理彩铃业务这一块，实习中要注意自己的语气和语言，对于这个行业，最看重的就是语言的表达，也就是说话的艺术，首先一定要注意正面的语言表达，不要有不好的词语让顾客反感。第二就是要言简意赅，一语道出重点，要知道，客户可能没时间听你多说，所以在客户接通电话的那一刹那我们就要直接说出目的。还要注意能不说“不”就不说，在业务介绍中要明白我们的身份，我们是联通公司的实习电话客服人员，要时刻注意企业形象，还有就是不要用口头禅。在明白这些说话的艺术后，就很好做了。

慢慢的经过我对业务的熟悉，和自己不断的努力，以及同事和领导们的帮助，我已经能娴熟的处理电话客服这块的任务

了。我在实习期间的表现也是得到了领导和同事的一致认可，可以说这次的电话客服实习是满载而归，我要特别感谢大家对我的帮助。

这次的电话客服实习对我这个大学生来说是很有意义的，在这次的实习中，我学会了很多说话的艺术和为人处事的道理，是一次让我受益匪浅的实习经历。

物业客服工作心得体会3

物业客服个人工作总结篇十七

“主人翁精神”是中国社会的主流精神，受主人翁精神的激励，中国曾英雄辈出，王进喜、雷锋、焦裕禄、孟泰、时传祥、张秉贵……他们无私奉献，不计得失，任劳任怨，为新中国的建设做出了杰出的贡献。他们的精神带动了整个中国社会的发展，新中国就是在这种精神的激励下迅速发展。他们的精神凝聚了时代的音符，鼓舞了一代又一代中国人。

现在的企业要茁壮发展，同样需要“主人翁精神”，员工具有这样的精神将会带给企业无限的后盾力量。我们物业公司根据小区管理及发展的实际需要，以保障业户的利益为出发点而制定，凭借专业化、高标准、优质的服务，让业主能充分使用所购置之物业，从而使物业达到保值、增值的目的。

我们讲主人翁精神，主要涵盖敬业拼搏、吃苦耐劳、无私奉献等文化要素，强调顾全大局，以集体利益为重。

而我们物业客服部同样具有主人翁精神——敬业拼搏、吃苦耐劳、诚信、积极、专业和创新。

以下就是我们主人翁精神的一些事例：

在准备业主收楼前的时期，我们物业客服部所有工作人员加班加点，不怕苦不怕累，团结一致去做好收楼前的准备工作。特别是交接钥匙，总监和主管连夜核对每户钥匙，对工作的一丝不苟和吃苦耐劳的精神，是我们部门的精髓所在。

收楼期间，我们部门的所有人员团结一致，细分工作的程序，以优质的服务意识和严谨的工作态度去迎接业主前来收楼。特别是物业总监和主管运用专业知识和敬业拼搏的工作态度，来解决业主提出的疑难问题，让业主得到满意的回复；同时也得到业主的支持和认可。这就是我们物业服务行业所需要的专业。

业主在装修期间所遇到的问题会第一时间打电话到客服中心前台咨询，前台客服助理及业主之所急，以最快的速度回复业主的咨询，直到业主满意为止。这是我们前台客服助理工作人员的主人翁精神——优质、专业、积极、无微不至。

记得有一次，业主过来客服中心办理装修手续时，需要借用梯子使用2个小时。客服中心的工作人员马上向工程部借梯子给业主。当业主向我们微笑地说“谢谢”时，这是对我们工作的认可，同时也突出我们主人翁的精神。

然而，我们部门的物业助理同样具有主人翁的精神。她们在业主还没有发现楼宇某些地方需要整改时，已经即时向工程部发出整改维修单，让业主感受到专业化和对工作的积极性。并且，业主在发现需要整改本单元相关位置时，物业助理及时发出整改维修单给工程部相关负责人员，并且做好跟踪和记录，及时把问题处理好，反馈给业主，得到业主的一致好评。

总而言之，在公司加速发展的重要时期，我们应牢固主人翁的精神，扎根岗位，勤奋学习，不懈努力，不断深化公司核

心思想，为实现公司战略目标而贡献自己的一份力量！

物业客服个人工作总结篇十八

在过去的一年中，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，他花了定的代价，需要达到一定的目的，如果我们提供给他的产品、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。

对客户满意度的一个调查也主要是在客户回访中做到的，在一年的时间里，通过对一些客户的回访，来收集客户的意见，并将这些意见整理和总结，反映给公司，这样的话就能够进一步地提高客户满意度，而最终目的就是为进一步销售铺垫的准备。客户对于具有品牌知名度或认可其诚信度的企业的回访往往会比较放心，愿意沟通和提出一些具体的意见。客户提供的信息是企业在进行回访或满意度调查时的重要目的。如果企业本身并不为人太多知晓，而策划回访的程度又不行的话，那很可能会影响公司本身的形象，以及再次的交易。所以我在每次回访的时候都会保护好客户的隐私，尽量谈一些客户喜欢的，这样就能够收集到更多的意见，而这些意见对于我们公司来说是宝贵的。

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，所以在新的一年里，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，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，他花了定的代价，需要达到一定的目的，如果我们提供给他的产品、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。

客户回访也主要是对客户满意度的一个调查，当时在交易过程中，也许客户并没有想到的种种情况，在使用过程中碰到了，抑或直接在接受公司服务的时候遇到的，他可以对公司进行反馈，而我们对于客户的反馈意见也将进行研究和保存，进而能够提高客户满意度，而最终目的就是为进一步销售铺垫的准备，认真的策划。客户对于具有品牌知名度或认可其诚信度的企业的回访往往会比较放心，愿意沟通和提出一些具体的意见。客户提供的信息是企业在进行回访或满意度调查时的重要目的。如果企业本身并不为人太多知晓，而策划回访的程度又不行的话，那很可能会影响公司本身的形象，以及再次的交易。

零抱怨无投诉其实是每个企业的一个愿景，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。

物业客服个人工作总结篇十九

转眼来新福已两月有余，在这里工作的点点滴滴对我来说是历历在目。从开始的什么都不懂到现在可以自己独自处理一些突发事件，对我来说真的不是一件易事！

来这里的前期因为不能很好的理解前台工作，以至于在工作做总是犯错，总是有很多问题；有问题不是错，错的是自己不会分析问题！时间在一天天过去，从开始的不知道做什么到现在的主动去做事，以及给别人找事做，这是我自己的进步，也是我人生路上的进步吧！来这里对我来说是对的，人生面临很多选择，如何做一个正确的选择，其实你只需要明白自己此番是为了得到什么，新福给了锻炼自己口才的机会以及让我明白如何很好的和别人沟通。

在这里工作期间我知道了收房需要办理哪些手续，在收房过程中需要注意些什么，这都是一种学习！前台接待员其实是很锻炼人的，对我这个比较粗心大意的人来说真的是得到了很好锻炼，虽然前台的表格归档还存在着很多问题，可是跟之前的我相比已经有了很大进步，我要追求更好，做出更好的结果，这也是公司所需要我们新福所有员工做到的！

我们主管总是跟我们说，我们上班并不是说我们要得到多少钱，而是要在工作中找到归宿感找到荣誉感！

来这里的两个星期开始主管要求我们开始催物业费，一次偶然的机会认识了一位二栋的业主，他一直在问我关于办理房产证的事，在工作中我时刻记着我现在的每一次行动都是在为我以后的工作做准备，虽然当初我对办理房产证也不是很清楚，可是我还是不厌其烦的帮他问了很多地方，尽量让她更多地了解办房产证的知识！后来她来我们这里一下子交了三年的物业费，尽管只有5000多元，而且交物业费是天经地义的，可是我依然觉得这是对我工作的一种肯定，在这里我们找到了荣誉感！

以上是我在新福这段时间所学习到的，出来工作不能只为了学习，还需要为公司创造价值，虽然本人与20xx年5月14日来到新福服务中心，为进一步提高自身素质和业务水平，本人自愿承诺以下几点：

1. 按公司要求穿工作服，工作服整洁，上班佩戴工作牌。
2. 接听业主来电时，铃声3声以内，拿起电话，清晰报道：“您好，这里是新福物业，请问您有什么事吗？”认真倾听对方的电话事由，如有事相告或相求时，逐条记录下来，并尽量详细答复，通话完毕时，语气平和的跟业主说：“谢谢，再见！”
3. 拨打业主电话时，当电话接听后，主动向对方致以问候，“您好，这里是新福物业”，使用敬语，确认其房号、通话人姓名后，将要做的事交待清楚，通话完毕时说：“谢谢，再见”。
4. 当业主到服务中心求助或投诉，进门口时，主动起立，以微笑来迎接业主，问好：“您好，请问您有什么事情吗？”认真、耐心地聆听业主所提及的问题，并对其做到完整登记，无遗漏，及时协调处理，确保回访率100%，业主告辞时，主动起身，并说：您慢走，欢迎再来！”
5. 做好钥匙的进出借用的登记，做好区域内资料的建立、更新、管理，做到登记完善、准确、无遗漏。
6. 能熟练办理入伙、装修等手续，并做好登记工作。

如果不能按照以上说的所做到自愿做以下惩罚罚款100元，并且打扫一整栋楼道卫生，利用下班时间！

物业客服个人工作总结篇二十

现在社会竞争很大，想找个好的单位工作真的不容易啊！真的感谢帮助我的人，以及公司领导给了我一个很好的发展平台，让我有那么好的机会学习！

从6月27日我到无锡群泰物业客服部工作，主要工作的内容是：接待客户、相关业务的办理、费用的收取及缴纳统计、客户信息反馈，以及客户档案的管理。

想想自己刚进公司的时候，对物业可以说是一知半解，实际应用更不是件小事。

刚开始由于一切都还没有正式启动，只是学习些书本的理论知识，到后来针对塔楼部分的签约，以及对对我们最大业主百脑汇商场的服务。

可以说到现在已经对物业有个笼统的概念。

anyway□做客服就是要维护好每一个客户，在我看来，客服部是公司的心脏部门，客服专员素质的高低和业务知识水平的高低直接影响到整个公司的动作和利益。

作为一名客服专员，首先要具备的就是服务的意识和心态的稳定，客服客服，说的就是要用心的为每一位客户服务，而且要服务到让自己满意，没有把客户的需求摆在第一位，那么他就不是一个合格的客服专员，因此作为客服专员的我，就应该把服务素质摆在首位，坚信没有做不到，只有想不到，心有多大，舞台就有多大！简单的事，重复的做，重复的事，快乐的做，快乐的事，天天做！

要做好本职工作，想成为一名专业的客服专员，有了很强的服务意识和心态与沟通还远远不够，还要有一种责任心，多一份责任感，多为客户着想，这样才能做得更好，过得才会

更充实而有意义!

学习是永无止境的，不要满足于现状，要不断地进取、学习，成功永远是属于有准备的人!我希望在公司继续努力工作，不断学习，提升自我，因为现在是一个竞争很强的社会!趁着自己还年轻，多学点，当今时代，世界在飞速发展，知识更新的速度日益加快，人们要适应变化的世界，就必须努力做到活到老、学到老，要有终身学习的态度。

you are never to old to learn为了更好的发展公司的业务，以下是我自己对怎样做好客服工作的一些想法与心得：

1□

肯定自己。

客服服务最重要的组成要素是客服员。

客服员要接受自己，肯定自己、喜欢自己。

如果你连自己都嫌弃自己，却指望业户会喜欢你，那实在太难为业户了。

香港销售大王冯两努说得好：“销售员成功的秘密武器是，以最大的爱心去喜欢自己。

”

2□

养成良好的习惯。

有人习惯每天至少打10个电话给客户，了解客户的需求，也有人每天打不到3个;有的人将下班时间定为晚上9点，也有

人5点半就想着回家;有的人每天晚上都安排好明天的日程,也有人永远不知道今天早上该做些什么……人们在不知不觉中养成习惯,也在不知不觉中造就或阻碍自己,这就是习惯的力量。

每一个人都是习惯的奴隶,一个良好的习惯会使你一辈子受益。

如果你是客服人员,不妨问问自己有哪些“成功的习惯”?

物业客服的工作心得体会(精选篇5)