# 202\_年物业客服年终工作总结(通用3篇)

来源：网络 作者：莲雾凝露 更新时间：2024-06-30

*工作总结jobsummary/worksummary是最常见、最通用的年终总结、半年总结和季度总结。就其内容而言，工作总结就是对一段时间内的工作进行全面、系统的总体检查、总体评价、总体分析和总体研究，分析成果中存在的不足，总结经验教训。 以...*

工作总结jobsummary/worksummary是最常见、最通用的年终总结、半年总结和季度总结。就其内容而言，工作总结就是对一段时间内的工作进行全面、系统的总体检查、总体评价、总体分析和总体研究，分析成果中存在的不足，总结经验教训。 以下是为大家整理的关于202\_年物业客服年终工作总结的文章3篇 ,欢迎品鉴！

**第1篇: 202\_年物业客服年终工作总结**

　　一路走来，遍历了20xx的景色，如今的我们即将走进全新的20xx年里。

　　在上一年的工作里，我们xxx物业在工作中严格的加强了要求和规范，为xx、xx等小区的业主们提供了积极的物业服务和的帮助。给业主们留下了非常不错的印象，得到了业主们的信任回顾这一年，作为xx物业公司的一名客服人员。我专注在xxx物业的前台岗位，为业主提供接待和良好的物业申请，在今年的工作中充分的发挥了自己的作用。在今年的工作上，我严格的遵守工作纪律，认真听从领导安排和培训。在自身的岗位上积极的服务业主，仔细的完成自己的工作。现对我这一年来的工作收获做如下总结：

>　　一、加强服务思想和工作态度

　　作为一名客服，我们是公司接触业主的一线岗位。为此，我们在工作中并不是单纯的作为的客服在于业主沟通交流，更是作为xxx物业的代表，作为公司的形象站在这个位置上。为此，我也深深的感受到了这个岗位的重要性。

　　为了能在工作中更好的给业主带来感受，我在今年的工作中着重加强了自身的思想锻炼。巩固自己的服务思想，让自己能更加用心、贴心的在工作中考虑业主的问题，并为业主提出的解决方案或是解决问题。

　　此外，我还一改过去过去自己在工作中有些散漫的态度，开始严格仔细的正视起工作的责任。并还通过在培训和书籍上的了解，加强了自身的服务礼仪，让工作变得更简单。

>　　二、严格的遵守工作要求，完善服务的不足

　　在工作方面，我能做到严格的遵守公司规定，做好接待工作的同时，绝不违反公司的纪律，不轻易向客户许诺自身责任外的事等等。我也知道，自身作为公司和业主的沟通桥梁，如果在我的工作中出现了什么问题，业主也会受到影响！为此，在每次物业工作完成之后，我也会及时的打电话给业主确认情况，确保工作能顺利的完成，且的没有什么遗留问题。

　　这样严格仔细的态度，给我避免了很多的问题。也让我们的工作得到了更多业主的认可，增加了业主对物业的认可。

>　　三、自我的不足

　　反思一年，自己最大的问题在于不能牢记自己自身的问题。在工作中我也犯下过许多的大大小小的问题和马虎，但如果不能牢记和改进错误，就还会继续犯下错误！对此，我感到很惭愧。

　　但在未来的一年里，我会更加严格的要求自己，让自己能在工作方面取得更大的收获！

**第2篇: 202\_年物业客服年终工作总结**

　　转瞬间，20xx年在我们忙碌的工作中已经过去。

　　回首20xx年物业公司客服部，可说是进一步发展的一年，不断改进完善各项管理机能的一年。在这当中，物业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，\"业户至上\"的服务理念深深烙入每一位客服工作人员的脑海。

　　回顾一年来的客服工作，有得有失。现将一年来的客服工作总结如下：

>　　一、深化落实公司各项规章制度和客服部各项制度

　　在20xx年初步完善的各项规章制度的基础上，20xx年的重点是深化落实，为此，客服部根据公司的发展现状，加深其对物业管理的认识和理解。同时，随着物业管理行业一些法律、法规的出台和完善，客服部也及时调整客服工作的相关制度，以求更好的适应新的形势。

>　　二、理论联系实际，积极开展客服人员的培训工作

　　利用每周五的客服部例会时间，加强对本部门人员的培训工作。培训工作是根据一周来在工作当中遇到的实际问题展开的，这样就做到了理论与实际的结合，使每位客服人员对\"服务理念\"的认识更加的深刻。

>　　三、日常报修的处理

　　据每周末的工作量统计，\"日接待\"各种形式的报修均达十余次。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。

>　　四、区物业费的收缴工作

　　根据年初公司下达的收费指标，积极开展、区物业费的收缴工作。最终在物业经理、书记及其它各部门的支持下，完成了公司下达的收费指标。

>　　五、能源费的收缴工作

　　如期完成区每季度入户抄水表收费工作的同时，又完成了公司布置的新的任务-----区首次入户抄水表收费工作。

>　　六、区底商的招租工作

　　制定了底商的招租方案，并在下半年成功的引进了\"超市、药店\"项目。

>　　七、部分楼宇的收楼工作

　　在月份，完成了#、#的收楼工作;同时，又完成了部分区回迁楼(#--1、2单元)收楼工作。

>　　八、节日期间园区的装点布置工作

　　积极完成各节日期间园区内的装点布置工作，今年公司加大了对圣诞节(倍受年轻人关注的节日)期间园区装点布置的力度，在小区门及区各大堂内购置了圣诞树及其各种装饰品。

>　　九、业主座谈会

　　在春节前夕，组织进行了一年一度的业主座谈会。邀请来的各位业主在会上积极发言，对物业公司的服务工作给了充分的肯定并提出了合理的建议。

　　总之，在20xx年的工作基础上，明年我们满怀信心与希望，在新的一年里我们坚信，只要我们勤奋工作，努力工作，积极探索，勇于进取，我们一定能以\"的努力\"完成公司下达的各项工作指标。

**第3篇: 202\_年物业客服年终工作总结**

>　　一、日常接待工作

　　每天填写《客户服务部值班接待记录》，记录业主来电投诉和服务事项，协调处理结果，及时反馈，电话回访业主。有成千上万的项目。

>　　二、信息发布工作

　　今年，我部向客户发出了大约20份书面通知。共发送通知968条，使通知及时、详细、清晰、准确，积极配合通知内容做好相关解释。

>　　三、业主遗漏工程投诉处理

　　　　20xx年x月xx日前，共发出86份遗漏工程维修联系单，开发公司工程部维修完成收据28份，完成率32%。8月18日后，共提交客户投诉信息日报表40份，投诉处理表204份。开发公司工程部维修完成收据88份，业主投诉维修率43%。我部门回访78份，回访率89%，工程维修满意度70%。

>　　四、处理地下室透水事故

　　　　20xx年x月x日本和地下室的渗透事故造成了43名业主的财产损失。在公司领导的指挥下，客户服务部立即联系业主，为业主检查损坏的物品积极参与与与业主谈判，发放更换物品和折扣补偿。

>　　五、调查家庭服务意见

　　　　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，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20xx年xx月xx日本，我部门对社区业主进行了38次家庭调查，并发布了38份物业服务意见表。调查显示，社区业主对我部门接待工作的满意度达到9

%，接待电话报修的满意率达75%，回访工作的满意率达80%。

>　　六、建立健全业主档案工作

　　已完善及更新业主档案312份，并持续补充整理业主电子档案。

　　我们积极完成领导交办的各项工作，办理手续及时、服务周到，报修、投诉、回访等业务服务尽心尽力催促处理妥善，顺利完成了年初既定的各项目标及计划。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！