# 【物业工程部上半年工作总结】物业客服工作人员上半年工作总结

来源：网络 作者：眉眼如画 更新时间：2025-05-06

*各个部门要密切配合各部门工作加强部门培训工作，确保客服业务水平提高。一起来看看本站小编为大家整理的：物业客服工作人员上半年工作总结，欢迎阅读，仅供参考，更多内容请关注本站。　>　物业客服工作人员上半年工作总结　　20xx年对于xx物业来...*

　　各个部门要密切配合各部门工作加强部门培训工作，确保客服业务水平提高。一起来看看本站小编为大家整理的：物业客服工作人员上半年工作总结，欢迎阅读，仅供参考，更多内容请关注本站。

　>　物业客服工作人员上半年工作总结

　　20xx年对于xx物业来说，可以说是成长的一年，发展的一年，我们在不断改进和完善各项管理机制的一年。在这当中，物业客服部的工作得到了公司领导的关心与支持，同时也得到了各兄弟部门的大力协助，经过全体客服工作人员一年来的努力工作，各项工作制度不断得到完善和落实。‘服务至上，用心做事’的理念铭刻在每一位客服工作人员的脑海，新年已至，回顾一年来的客服工作，有得有失，现将一年工作总结如下：本年度客服部8名员工中有6位工龄在半年以内，也是企业的新鲜血液，在加入本部后，以最短的时间内，掌握本部工作程序，以最快的速度适应岗位工作，客服部员工认真学习岗位知识，及时解答业主疑问。年度接待来电来访万余次，客服员登门走访业主200余户，投放各类通知20余份。截止20xx年12月底，办理接房8483户，办理装修6976户，现小区在住人数3500余户。

　　本年度物业费收缴情况；现1，2，3期物业费用收取的日期，分为四个阶段，给物业费的收取增加了一定的难度。进入8月份以来，客服部对拖欠物业费的业主进行了电话提示的催缴工作，要求业主以汇款和柜台结算的方式进行缴纳物业费用，对现居住在小区恶意拖欠物业费的业主，进行提示，限期及停办一切服务项目的措施催缴物业费，在物业费的催缴过程中，虽然我们的客服员遭到了业主的不理解与语言攻击，但客服员都能以服务至上的工作态度为业主进行解说。截止xx月底，已缴纳物业费业主6247户，占总体的75%。这个成绩是和我们每一位客服员的努力分不开的。

　　为了保证小区业主能够正常乘坐班车，杜绝外小区人员乘坐，浪费小区资源，客服部对业主乘车卡的发放进行了规范管理，发卡时严格核对业主信息，限一户一卡，对车卡充值的业主进行身份核对，挂失补卡等都做到了登记备案，控制了乘车卡的外流问题。在20xx年中，业主主要报修项为外墙渗水，飘窗进水未装修房屋有水渗入楼下，洗手间下水管漏水等问题，及门锁，窗等常见问题，走廊照明，电梯停用等。以上问题客服部都已及时上报及时派工及时给予解决，并做好回访工作。

　　尽管本部门总体工作取得了良好的成绩，但仍存在一些问题，为了进一步做好明年工作，现将本部门存在的问题总结如下：员工的业务素质和服务水平偏低，主要表现在处理问题的技巧和方法不够成熟，应对突发事件的经验不足，在服务中的职业素养不是很高。协调处理问题不够及时妥善，在投诉处理，业主意见建议，业主求助方面，欠缺部门协调，跟进和报告。

　　下半年工作计划和重点：2xx我部重点工作为，进一步提高物业费收费水平，在202\_年的基础上，提高1至5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，业主满意率有所提高，加强部门培训工作，确保客服业务水平提高，密切配合各部门工作，及时妥善处理业主纠纷和意见建议。

　　同时希望能有机会到比较成熟的社区学习，掌握更好的服务意识，提高自身的专业水平。希望我们团队每一位珍惜在一起的和谐气氛，创造更多的惊喜与超越，更好的发挥团队精神，以“业主无抱怨，服务无遗憾，管理无盲点，工程无隐患”为工作目标，客服部全体以更饱满的精神去面对新的一年，共同努力为xx物业公司谱写崭新辉煌的一页。

　　>物业客服工作总结

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！