# 物业客服年终总结3篇

来源：网络 作者：独影花开 更新时间：2025-04-07

*“物业”一词译自英语property或estate，由香港传入沿海、内地，其含义为财产、资产、地产、房地产、产业等。该词自20世纪80年代引入国内，现已形成了一个完整的概念，即：物业是指已经建成并投入使用的各类房屋及其与之相配套的设备、设施...*

“物业”一词译自英语property或estate，由香港传入沿海、内地，其含义为财产、资产、地产、房地产、产业等。该词自20世纪80年代引入国内，现已形成了一个完整的概念，即：物业是指已经建成并投入使用的各类房屋及其与之相配套的设备、设施和场地。本站今天为大家精心准备了物业客服年终总结3篇，希望对大家有所帮助![\_TAG\_h2]　　物业客服年终总结1篇

　　20xx年的工作结束了，我感觉自己还是有非常多的成绩，作为一名物业客服我能够深刻的体会到这一点，在工作方面还是需要认真的去思考，在过去半年来的工作当中我也是做的比较认真的，在这方面我一直都保持着非常好的态度，有些事情还是需要去做好的，在工作当中应该努力搞好本职我，同时提高自身能力，强化自身，也对今后的工作有一个明确的规划，归于这半年的客服工作我也总结一下。

　　在工作当中我一直都在思考着怎么去做好分内的工作，搞好本职工作，为自己各方面打好足够的基础，这些我都是非常有信心的，在过去一段时间以来的工作当中，我坚持搞好工作，对每天的工作也是非常的上心，在这方面从来不会有丝毫的马虎，我一直都在认真提高工作能力过去半年来的工作当中，也是在认真坚持好这些，我对自己各个方面都是非常有信心的，现在包括以后我都会去坚持做好分内的事情，作为一名客服工作者这些是我应该去认真完成好的，对于自己各方面应该认真一点才是，这给了我很多的压力，在工作方面我坚持去做好分内的事情，我们物业平时的工作不是很忙，但是我们都是非常用心的在解决每一位业主的问题，搞好小区各个方面的工作。

　　这半年来我也坚持做好了很多事情，我认为这是对工作的一种负责，端正好心态这一点非常的关键，我现在也在不断的积累工作经验，只有对自己认真一点才能够搞好自己的各方面的成绩，现在我也是意识到了这一点，半年来我不断的去调整自己的心态，在工作当中也是坚持做好了很多事情，我相信以后我也是可以继续做好的，在工作当中不断的提高自己各个方面的能力，半年来接听电话xxx次，为小区各个业主们解答问题，及时和我们物业相关部门沟通，有问题第一时间解决，这份工作到现在一直让我感觉非常的好，我也是非常喜欢这样的状态，在接下来的工作中一定会进一步的调整好工作状态。

　　这段时间的工作当中我也是有做的不好的地方，我认为在工作当中的缺点一定不能忽视，一定要去纠正好，不能出现什么问题，工作是严瑾的，不管是在什么阶段都应该认真去做好，这一点是一定的，我也会认真的去思考自己不足之处，以后一定会好好做好客服工作。

**物业客服年终总结2篇**

　　20xx年对于某某物业来说，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12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12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12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。

　　20xx年工作计划和重点：20xx年我部重点工作为，进一步提高物业费收费水平，在12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。新的一年，已经到来，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，共同努力为某某物业公司谱写崭新辉煌的一页。

**物业客服年终总结3篇**

　　20xx年对于客服部而言可说是非常不平坦的一年，但又是成功的一年。一年来，我们在形势极其严峻、硬件条件非常不好的情况下，完成了“回迁户、占路户”及部分购房户的收房工作，同时通过客服部全体人员的共同努力，进一步提高了我们的管理水平和服务水平。

　　为了总结经验，促使20xx年客服部工作能够再上一个台阶，现将客服部202\_年的各方面事宜做以下阐述:

>　　—、回迁户、占路户、其他购房户的收房事宜

　　先将截至目前的收房明细整理如下:

　　20xx年3月初至4月初——回迁业主105户占整个小区总户数的12%，旧宫占路业主45户占小区总户数的5%，回迁、占路户共计150户占小区总户数的17%。

　　20xx年4月初至今——其他购房业主156户占整个小区总户数的18%。

　　入住率:共收房310户，入住率达36%。

　　由于我小区的特殊原因造成入住率偏低的现状，这是改变不了的。客服部工作人员通过这将近一年和现已入住业主的磨合，已经形成较为成熟的管理运作模式，业主对我们的工作也给予了充分的认可。

>　　二、处理报修及时，回访工作到位

　　目前是施工方维保期间，需物业联系施工方给业主维修，但由于种种原因施工方不能及时到位。我物业公司领导果断决策，施工方不能及时到位的先由我公司人员维修，这样一来业主的保修就能够得到及时的处理，客服部就可顺利进行下一步的回访工作。这种果断决策也得到了广大业主的赞赏。

>　　三、冬季入户试暖及发放信箱钥匙

　　入冬以来，客服人员协同壁挂炉厂家工作人员入户试暖，这项工作得到了领导的大力支持。在入户试暖、发放信箱钥匙的同时，物业、业主的关系又增进了一步，这为我们明年入户收费起到了非常有力的推进作用。

>　　四、代办事宜

　　代办电话、宽带业务:自业主入住以来，已经办理50余户报装电话、宽带业务。

　　有线电视报装:帮助开发收取有线电视初装费。

　　产权证办理:帮助开发联系旧宫占路业主办理产权证事宜。

>　　五、保洁

　　做到了巡检及时，小区无卫生死角，尤其是水泵房周边。

　　以上是一年来客服部的主要工作事宜，有了这一年来与业主的磨合和公司领导的支持，客服部全体人员有信心做好明年的物业费收缴工作及西区的收房工作。

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！