# 物业客服工作年终总结范文

来源：网络 作者：雨声轻语 更新时间：2025-03-11

*物业客服过去一年去服务好业主们，一年收尾了，也是要总结好工作的经验。那么你知道物业客服工作总结怎么写吗?下面是由小编带来的有关物业客服工作总结5篇，以方便大家借鉴学习。物业客服工作总结1做客服工作的这一年，我也是认真的去为业主们服务，同时也...*

物业客服过去一年去服务好业主们，一年收尾了，也是要总结好工作的经验。那么你知道物业客服工作总结怎么写吗?下面是由小编带来的有关物业客服工作总结5篇，以方便大家借鉴学习。

**物业客服工作总结1**

做客服工作的这一年，我也是认真的去为业主们服务，同时也是积极的听从领导布置的任务，去完成好，而自己也是在这一年有了更多的成长，也是让我自己感受到自己的一个进步我也是会继续的来努力，来让自己有更多的收获。在此也是来就这一年在物业公司做前台客服的工作做个总结。

这一年也是经历了很多，年初的时候也是没有想过自己会是那么的忙碌，积极的来配合社区的工作人员一起做好防控的工作，给业主们服务，去做一些工作，也是让我感受到在此次的疫情下，大家是那么的团结，也是愿意配合，以前觉得态度比较差的业主也是在此次的情况下，愿意积极的来配合，大家都是为了小区的安全而着想，同时也是让我感受到的确我们的工作也是更加的被认可，即使后面的工作开展也是如此，业主们也是对于我们的工作有了更多的体谅，愿意更多的来配合，一些问题的出现，也是去处理好，业主们也是更好的说话，当然自己的服务态度也是一如既往的去做好，去让业主们认可，的确一些问题的出现自己也是需要和同事们积极打配合，去督促维修的同事来做好，一年下来也是完成工作让我感受到做好这份服务工作其实也是有很多可以思考，可以去提升的方面，自己的能力有了更大进步了。

除了做好了工作，自己也是不断的去学习，多去了解物业的一些相关法律以及规定，同时也是去熟悉小区，虽然来到我们小区工作也是有了一段日子，但是这一年也是更加的了解了，同时对于一些顽疾也是提出了自己的意见去得到了很好的改善。并且下班之后我也是会去看物业相关的书籍，虽然自己是个基础的客服，但是我也是希望得到提升，而这也是需要自己的努力才行的，同时也是特别的感激同事们平时也是配合我的工作，也是在工作上帮了我很多的忙，给予了我一些指导，让我学到挺多的。

一年下来，虽然自己还有不足也是有要继续学习的方面，但是和之前刚来公司做事不久的我对比也是有了很大的改进，我也是会继续的来努力，同时也是会更好的把客服工作给做好了，我也是相信在来年，物业工作自己也是会做的更为出色。同时也是积极的来提升，当有晋升的机会，我也是要去把握，去让自己的物业能力更好。

**物业客服工作总结2**

一路走来，遍历了20\_的景色，如今的我们即将走进全新的20\_\_年里。

在上一年的工作里，我们\_\_x物业在工作中严格的加强了要求和规范，为\_\_、\_\_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\_\_物业公司的一名客服人员。我专注在\_\_x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\_\_x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!

**物业客服工作总结3**

过去的一年里我能够在客服工作中严格要求自己，作为客服主管让我明白自身工作的完成对物业发展的重要性，所以我能够在领导的指示下认真履行好作为客服主管的职责，在客服部门的管理方面也能够认真听从其他客服人员的意见，通过团结合作的方式共同促进客服部门的整体发展，现对一年来在客服主管岗位上的表现进行简要总结。

完善客服部门的制度并在工作中做到以身作则，我明白管理经验的积累是需要通过工作中的不断尝试获得的，因此我在管理方面制定了严格的制度并以此来约束部门的员工，主要是希望提升部门成员的自律性从而为工作质量的提升建立保障，但我也明白合格的管理人员应该要在工作中以身作则才能够得到底下员工的认同，所以我在对客服人员的工作提出要求之前会先反思自己是否能够做到，通过这种方式来让客服部门的员工认同自己，得益于工作中的良好表现导致我在这一年取得了不错的成就。

重视新客户的开发从而履行好作为客服人员的职责，在工作中服务好每个客户是客服人员的职责所在，作为客服主管更是要重视客户对物业的评价才行，若是因为客服工作没能做好导致客户对物业服务的评价很差，那么这也意味着我在管理方面存在着严重的失职之处，因此有时我也会在客服部门员工的工位附近进行巡视，主要是为了对客服人员与客户之间的交流有所了解，若是存在语气不好的态度则会进行批评并要求员工进行整改，对于员工不确定能否做主的事情则会接过电话并协助对方进行处理。

加强对新员工的培训力度从而提升客服部门的工作质量，我明白客服人员应该要具备较高的综合素质才能够更好地胜任这份工作，所以我也会利用开会的时间和部门的同事探讨工作中的问题，今年的工作重心主要放在对新员工的培训方面，关于这点我们经过探讨总结出了客服部门的话术手册，通过对话术的学习可以在短时间内掌握客服工作的基本技巧，而且我们在培训期间也会进行多次的模拟对话练习，让新员工明白在客服工作中遇到一些突发状况应该如何去解决。

尽管一年来在客服工作中付出了不少的努力，但在我看来自己取得的成果还是有些差强人意的，所以我得继续履行好客服主管的职责并为了物业公司的发展而努力，希望通过对客服工作负责的心态能够在今后有所进步。

**物业客服工作总结4**

随着时间的流逝如今的我已从懵懂的.学生转变成了肩负工作职责的员工，对客服工作也由陌生变成了熟悉。以前我认为客服工作很简单、单调、甚至无聊，不过是接下电话、做下记录。其实不然，要做一名合格、称职的物业客服人员，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。回顾过来的客服工作，有得有失。下面我对今年的客服工作进行简单总结。

一、日常工作处理

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。

二、工作中的收获

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。

三、今后需要加强的地方

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。

**物业客服工作总结5**

今年的工作到这里就已经结束了，今年的收获是有很多的，自己可以说是比较好的完成了这一年的工作的。这一年在领导的指挥下、跟同事的合作下可以说是很圆满的完成了我们今年的工作的。在明年的工作开始之前先为这一年的工作做一个个人的总结，希望自己能够在总结的时候发现自己的一些不足，更好的去开始自己新阶段的工作。

作为我们\_\_物业公司的一名客服，我是在\_\_小区的物业管理处工作的，我的主要的工作任务就是要去解决住户的问题，在住户打电话到物业管理处来寻求帮助的时候，纪录他们的问题并派人上门去处理问题，在之后也要及时的去做好回访的工作，保证住户对我们物业的满意度。工作确实是很简单的，难点就是难在跟住户的沟通方面。现在各个网络平台有很多的不负责任的物业的新闻，所以这也就导致住户对物业的信任度降低了，所以物业跟住户之间的关系就越发的紧张的，没有处理好问题的话可能就会导致矛盾的产生。

住户既然已经打电话过来了，就说明住户是需要帮助的，所以首先要做的就是要安抚好住户的情绪，在遇到问题的时候情绪是不可避免的会不好的，但只有住户有一个好的情绪才能够做到有效的沟通，所以先要安抚好他们的情绪，引导他们说出自己的一些问题，根据他们的问题说出我们解决问题的方式。态度是一定要诚恳的，不管住户说了一些怎样的话都应该要保持好自己的好情绪，不然不仅事情处理不好，还会引发更大的矛盾。

在这一年的工作中也发现了自己的很多的不足，有一些事情自己还是不能够很好的去处理。在我们客服部经理的身上也学到了很多的处理问题的方法，发现我跟经理之间还是有很大的差距的，自己之后要更加的努力才行，也要多向经理学习，让自己能够有更多的进步。新的一年希望自己能够收获更多，我的计划是在休息的时候也多上网去学习其它的客服分享在网上的一些经验，根据自己的实际情况去吸收一些适合自己的经验，去提高自己的工作能力。

新的一年我也会继续的保持自己现在的一个努力的状态，我也已经做好了迎接新阶段的考验和挑战的准备，希望在新的一年中自己能够有更多的收获和进步，期待新的一年的工作的到来。

style=\"color:#FF0000\">物业客服工作年终总结范文

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！