# 2024年物业客服部上半年个人工作总结(8篇)

来源：网络 作者：尘埃落定 更新时间：2025-04-14

*20\_年物业客服部上半年个人工作总结一1、以客户为中心，大力提升服务质量。1.1寻找、创造机会采取多种形式与客户加强沟通，比如：上门走访、顾客满意度调查、往来文件、节日期间的互动等等。及时掌握客户的信息，把握客户需求，并尽最大努力满足客户需...*

**20\_年物业客服部上半年个人工作总结一**

1、以客户为中心，大力提升服务质量。

1.1寻找、创造机会采取多种形式与客户加强沟通，比如：上门走访、顾客满意度调查、往来文件、节日期间的互动等等。及时掌握客户的信息，把握客户需求，并尽最大努力满足客户需求，为客户提供高附加值的服务。提高顾客满意度。

1.2利用helpdesk管理软件，注重客户信息的收集、分析、比较;根据客户反馈信息，及时做出反映。

1.3以客户为中心，改善业务流程、操作程序。

1.4推动拓展、发挥“贴心管家小组”职能，使每位成员真正和客户“贴”起心来，及时为客户解决问题。

1.5规范、强化、细化客服人员的礼貌待客、热情服务。

2、全力配合政府机关，做好公共服务工作。

2.1及时宣传、传达、落实政府部门的有关法律法规条文

2.2一如既往的全力配合、支持、落实各级政府的各项政策指示，发挥我们应有的作用。

3、严控外包方，把好质量关。

3.1利用对外包方的“月会”制度，进一步强化对外包方服务的质量控制与管理。发现问题让其限期整改。对于外包方的管理形成“严、细、实”的工作作风。

3.2对于像“外墙清洗”等类似的一次性外包服务活动，派专人跟进，发现问题，让其立即整改，严把质量关。

4、畅通沟通平台，做好宣传工作。

4.1发挥、利用宣传栏的桥梁、窗口作用，及时更新丰富宣传栏信息，将项目部的有关管理信息、服务信息及外来信息等及时发布给业主。

4.2向广大顾客全面展示、树立物业部的良好形象。

4.3对于业主普遍关心的问题，利用宣传栏以专题的形式发布给业主。

4.4进一步畅通、拓宽与业主的沟通渠道。

5、强化员工培训，提升员工素质。

5.1以《培训计划表》为基础，侧重培训客服人员的“服务意识、礼貌待客、案例分析”等，全面提升客服人员的综合素质。

5.2开发各种形式的新课件，加大新课题，新思想的培训;拓宽培训形式。

5.3注重培训后的效果验证与考核，最终达到提升服务品质的目的。

6、加强内部管理，执行质量体系要求

6.1加强五常法的执行检查力度，使每位员工都能熟练掌握并有效运用到工作中。

6.2改进电子档案、文档档案的管理方法;明确档案管理相关制度、管理流程;将一些应急预案、方案、程序、流程等单独装订成册。

6.3加强前台服务、员工纪律方面的管理。

6.4有效利用iso9001----这一管理工具，科学化管理，规范每一个服务过程、服务细节，并记录保留有效数据，提升服务质量。

6.5加强各种计划、流程的执行监察力度。

7、努力提高，适时跟进

7.1持续做好垃圾分类工作，争取成为“北京市垃圾分类优秀示范园区”。

7.2提前做好美国白蛾的相关防范防治工作，避免美国白蛾在园区泛滥，给园区及公司造成损失。

7.3争取创建“花园式单位”，做好相关工作。

7.4管理上强调以人为本，以情感人，以情动人，情满园区，着力打造和谐园区、情感园区。

客服部将在完美时空项目部的领导下，继续按照项目部的战略部署及要求，协助项目部完成公司的各项指标，加强与业主沟通，提高服务品质及为把实创上地物业得管理精髓发扬光大而继续努力。

**20\_年物业客服部上半年个人工作总结二**

由于我们高等教育物业的特殊性，在客服—顾客满意的基本思想前提下，可以采取分析综合的方法，改变条块分割，调整纵向控制，节约资源配置，简化服务程序，做好客户服务，促使总公司提升业绩，做大做强。下面是工作计划。

一、 建立客户服务中心网上沟通渠道。

现在，越来越多的客户喜欢在网上查询和交流信息。在后勤总公司的网页下面设立客户服务中心的电话和邮箱，有利于便捷与客户联系沟通，满足顾客需要，提升服务质量。

二、 建立客服平台

(一) 成立客户监督委员会。由监事会、业主委员会成立客户监督委员会。行使或者义务行使对后勤服务监督职能。

(二) 建立质量检查制度。改变物业内部质量内审为各个中心交叉内审(这项工作也可以有人力资源部行使)。.

(三) 搞好客服前台服务。

1. 客户接待。作好客户的接待和问题反映的协调处理。

2. 服务及信息传递。包括纵向—实施由顾客到总公司，横向—实施物业内部之间、客服中心与各个中心之间、客服中心与校内的有关部门之间信息转递交流等等，以及其他信息咨询。

3. 相关后勤服务的跟踪和回访。

4. 24小时服务电话。

(四)。协调处理顾客投诉。

(五)搞好客户接待日活动，主动收集和处理客户意见。

(六)建立客户档案。包括家属区、教学区、学生社区。

(七)搞好意见箱、板报及黑板报、温馨提示等服务交流。

三、继续做好物管中心的iso质量检查管理、办公室部分工作和客户服务，继续做好与能源中心的有效维修客户服务。

四、机构建设

(一)成立后勤总公司客户服务中心。

目前客户服务部隶属于能源中心，办公室在物业管理中心，主要为物业系统服务工作的职能可以延伸，行之有效。然而，客服的外延可以扩大到总公司范围，为我校后勤服务业做大做强提供机构上的支持。成立总公司下属的客服中心，便于全面协调服务。

(二)人员编制至少二人。

要搞好客户服务，只有经理一人是不行的，要改变以前客户服务部只有一人的不正常状态，大学生来了又走。人力资源不低于二人的编制，工作人员最好具有本科学历，有利于客服机构框架的建立和稳健运行，改变顾此失彼的现状，便于逐步建立规范和完善客服工作。

五、经费预算。

往年客户服务部一般办公费开支在物管中心，黑板报等大一点的开支由动力部支付。根据目前情况，有些基础工作还要进行，日常工作也有所开支，

**20\_年物业客服部上半年个人工作总结三**

时光如梭，不知不觉中来到xx物业工作已有一年了。在我看来，这是短暂而又漫长的一年。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。以下是我的工作总结。

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，其中要分清一楼和二楼ad区及三楼abcd区都属于政府，一楼和二楼大部分属于xxx，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，目前贵德公司与商舵及毛织办的单发函，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。

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。

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物业一二三楼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。

很高兴来到xx物业这个大家庭，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。

**20\_年物业客服部上半年个人工作总结四**

时光飞逝，20xx年在xx物业服务公司全体员工的忙碌中匆匆而过。在公司领导的热忱关怀下，在部门主管的悉心指导下，在公司同事的密切配合与帮助下，我的各项工作顺利完成，在此感谢各位对我的关心和帮助。作为一名物业楼层管理员，我的主要工作职责是：对管辖区乃至整个小区进行日常检查，空置房及装修房不定期不定时巡查，业主内部矛盾和纠纷的协调与解决，业主投诉和建议的正确处理，定期对业主进行回访等。

一年以来，我尊敬领导，团结同事，热情服务住户。上班不无故迟到早退，坚持学习，坚持在工作中找寻乐趣。公司给了我这个成长的平台，使我在工作中不断的学习，不断的进步，慢慢的提高自身的素质与才能。为了20xx年工作再上一个新台阶，现将20xx年主要日常工作和阶段性工作总结如下：

1、协助前台办理日常接待、交房手续、二次装修手续、记录业主来电来访投诉及服务事项，并将协调处理的结果及时反馈、电话回访业主

2、建立健全业主档案工作

3、报修情况：根据实际情况对业主报修的内容和问题都进行了及时跟进处理，并及时建立相关档案。

4、信息发布工作：粘贴小区各类通知单，电话通知业主关于临时停水、停梯等事项。

5、住户服务意见调查工作：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，不断提高本人的服务质量及服务水平；更能进一步深入了解到业主的心声。

6、跟进小区工程遗留、业主投诉等事项。

在这一年里，我虽然完成了公司交代的各项任务，得到领导的褒奖，同事的好评，同事也赢得了业主对本人工作的认可和服务的满意。但这离不开领导的正确指导，离不开同事的协助配合。我知道距离一名优秀的专业的物管员还有差距。客观自我剖析，自身尚存在诸多不足之处：首先，由于本人性格内向，文化素质不是很高，这就造成本人在语言表达方式和艺术性处理问题方面，还有很大的提升空间；因此，以后我还要加强理论学习，尤其是有关业务知识的学习，夯实理论基础，积累工作经验，与时俱进的跟上物业管理行业的发展态势，虚心请教，向能者学习，提高驾驭复杂事务的处理能力。也恳请各位领导继续批评指正，以待在今后的工作中进一步加强。

1、认真负责的完成本职工作，在工作中不断吸取经验教训，不断提高工作效率。

2、在以后工作中，我坚决执行[真诚服务每一天]的服务宗旨，以业主的满意作为工作的最大追求。面对部分业主的牢骚，我们需要耐心解释，充当救火队的角色，做听众，做解说员。用积极热忱的态度投入到工作中，帮助业主解决生活中的麻烦，

3、时刻遵循物业从业人员的服务准则，当好业主的好助手，好助理。认真听取小区住户的需求和建议，了解他们生活中所遇到的困难。对于他们所提出的合理建议与要求，及时认真的解决力所能及的事情，记录他们的批评建议，报给相关部门，及时跟进。对于住户间的纠纷矛盾，不惧困难，尽量让他们双方满意。

4、加强理论知识的学习，了解物业管理行业的发展态势和对人才要求；虚心请教；总之，通过各种方法提高自己的理论水平，不断积累工作经验让自己成为一个合格的物业管理人员。

5、积极参加公司组织的各项培训工作，认真学习，不断提高自己的业务水平。

今朝花开胜往昔，料得明日花更红。20xx年业已过去，我们满怀信心的迎来20xx年。新的一年意味着新的面貌，新的挑战，新的机遇。坚信在公司领导的英明决策和运筹下，xx物业公司的明天会更好。做为公司的一份子，在20xx的工作中，我将一如既往，竭力做好本职工作，为公司的发展贡献一份微薄的力量。

**20\_年物业客服部上半年个人工作总结五**

20××年转眼即过，对于我个人和整个领海公馆客服部的员工而言，这是稳定发展的一年。一年来，在公司总部各部室领导、同事的悉心指导和项目各部门的无私帮助下，领海公馆客服部比较顺利的完成了20××全年的各项工作。现将过去一年的工作情况汇报如下：

20××年，客服部严格执行公司总部的各项工作要求，制定了本部门重点工作计划，并以此为中心，积极开展日常的工作。主要包括以下方面：

1、交房及物业收费工作：去年项目交房共计10户，目前已交房户为130户，剩余26户尚未交房；全年正常收取已交房客户物业费1619970.11元，地产补贴物业费10416××.88元，完成全年预算数的63.64%；水电能源费清欠67户，清欠率达到88%。

2、社区文化活动：全年共举办社区文化活动32余次，主要包括妇女节、母亲节、物业开放日、中秋乐团圆、圣诞节儿童自助午餐会等活动，这些活动丰富了业主们的精神文化生活，拉近了物业公司与业主的距离，便于增进彼此的感情交流，得到了地产领导及业主的一致好评。

3、团队建设活动：全年开展部门培训30余次，涵盖物业基础知识、岗位知识、形象礼仪、法律法规等多个方面，在提升员工业务素

质的同时，也增进了员工之间的交流与互动。在部门内部形成了良性竞争，敢追敢超的工作氛围。

4、保洁监管：全年对保洁外包公司进行了有效监管，根据保洁外包评分结果，全年共处罚2400元。重点对问题整改的落实和复查工作进行关注，对包括大堂、电梯、楼层公区保洁、入户保洁、垃圾房管理、车库清洁等方面的工作进行全天候检查，实现了业主零投诉。

5、重点工作：20××年，项目先后经历了青岛市创优、项目外审、总部品质检查等工作。面对这些工作的重中之重，客服部全员在做好日常工作的同时，加班加点，同心协力，顺利完成了上述工作。

1、与其他项目相比，物业收费率不高。

2、员工对物业知识了解比较欠缺，工作技能有待进一步提高，工作主动性和积极性需进一步调动。

3、社区文化活动的内容和形式需进一步结合业主实际，真正达到业主满意。

4、便民服务内容和类别较少，缺乏开展经验。

新的一年，新的挑战。客服部全体员工将以更加积极的态度，服务好业主，维护好公司利益。坚持以客户为中心，以客户满意为目标，为公司创造更高价值，力争取得更多、更优异的工作成绩。

**20\_年物业客服部上半年个人工作总结六**

一元复始，万象更新。新的一年即将开始，综合客服部也面临了全新的环境与考验，根据自身的情况，做出以下工作计划：

1、以客户为中心，大力提升服务质量。

1.1寻找、创造机会采取多种形式与客户加强沟通，比如：上门走访、顾客满意度调查、往来文件、节日期间的互动等等。及时掌握客户的信息，把握客户需求，并尽最大努力满足客户需求，为客户提供高附加值的服务。提高顾客满意度。

1.2利用helpdesk管理软件，注重客户信息的收集、分析、比较;根据客户反馈信息，及时做出反映。

1.3以客户为中心，改善业务流程、操作程序。

1.4推动拓展、发挥“贴心管家小组”职能，使每位成员真正和客户“贴”起心来，及时为客户解决问题。

1.5规范、强化、细化客服人员的礼貌待客、热情服务。

2、全力配合政府机关，做好公共服务工作。

2.1及时宣传、传达、落实政府部门的有关法律法规条文

2.2一如既往的全力配合、支持、落实各级政府的各项政策指示，发挥我们应有的作用。

3、严控外包方，把好质量关。

3.1利用对外包方的“月会”制度，进一步强化对外包方服务的质量控制与管理。发现问题让其限期整改。对于外包方的管理形成“严、细、实”的工作作风。

3.2对于像“外墙清洗”等类似的一次性外包服务活动，派专人跟进，发现问题，让其立即整改，严把质量关。

4、畅通沟通平台，做好宣传工作。

4.1发挥、利用宣传栏的桥梁、窗口作用，及时更新丰富宣传栏信息，将项目部的有关管理信息、服务信息及外来信息等及时发布给业主。

4.2向广大顾客全面展示、树立物业部的良好形象。

4.3对于业主普遍关心的问题，利用宣传栏以专题的形式发布给业主。

4.4进一步畅通、拓宽与业主的沟通渠道。

5、强化员工培训，提升员工素质。

5.1以《培训计划表》为基础，侧重培训客服人员的“服务意识、礼貌待客、案例分析”等，全面提升客服人员的综合素质。

5.2开发各种形式的新课件，加大新课题，新思想的培训;拓宽培训形式。

5.3注重培训后的效果验证与考核，最终达到提升服务品质的目的。

6、加强内部管理，执行质量体系要求

6.1加强五常法的执行检查力度，使每位员工都能熟练掌握并有效运用到工作中。

6.2改进电子档案、文档档案的管理方法;明确档案管理相关制度、管理流程;将一些应急预案、方案、程序、流程等单独装订成册。

6.3加强前台服务、员工纪律方面的管理。

6.4有效利用iso9001----这一管理工具，科学化管理，规范每一个服务过程、服务细节，并记录保留有效数据，提升服务质量。

6.5加强各种计划、流程的执行监察力度。

7、努力提高，适时跟进

7.1持续做好垃圾分类工作，争取成为“北京市垃圾分类优秀示范园区”。

7.2提前做好美国白蛾的相关防范防治工作，避免美国白蛾在园区泛滥，给园区及公司造成损失。

7.3争取创建“花园式单位”，做好相关工作。

7.4管理上强调以人为本，以情感人，以情动人，情满园区，着力打造和谐园区、情感园区。

客服部将在完美时空项目部的领导下，继续按照项目部的战略部署及要求，协助项目部完成公司的各项指标，加强与业主沟通，提高服务品质及为把实创上地物业得管理精髓发扬光大而继续努力。

**20\_年物业客服部上半年个人工作总结七**

物业在我的印象中是什么都要管的一个机构，对于小区的各种事情都的操心，一旦有做的不好的地方，小区的业主可能就会不满意，这是很多物业工作人员最头疼的事情，我是去年下半年来到xx市xx小区物业管理中心这里的，在这里我深刻的感觉到，物业工作的难处，只是大多数人不了解罢了，今年上半年的工作也就是在一个个电话中度过，我是xx小区物业管理中心的一名客服工作者，对于自己的工作我一开始，是觉得没什么问题的，以前我也是有过做客服的工作经历，但是做物业客服还真没有做过，了解的也是不多，但是我觉得凭着我自己这么久的客服工作经历，还是能够胜任吧，但是却还是不轻松不是我想象的那样，在工作中我还是子遇到一些自己以前的客服工作没有遇到过的的事情，我觉得每一份工作都有可敬的地方，在工作的过程中我经常能够感觉到自己物业客服是一个责任担子很重的工作，在上半年中子在不断的学习中，我还是相对好的完成了工作：

可以说对于物业这一行了解不多，但是还是做一行就要不断的逼着自己学习，每天给自己的任务就是，不断地去向别人吸取一点知识，这样在工作中才能够得心应手，在进入xx小区xx物业管理中心的时候，我是很满意这里的工作环境的。

物业工作很考验一个人的应变能力，当然所有的客服工作者都应该具备这一点，但是我觉得物业客服不一样，在日常的工作中接到各种老业主跟新的业主平日中打来的电话，各种投诉，各种问题的咨询，有时候还有遇到一些不讲道理的业主处处为难，这些种种问题，作为一名客服工作者要很有耐心的对待，但是也是要有自己的原则，在处理这些业主的问题的时候，也在不断的学习，比如有时候接到了某个业主的投诉电话在我处理的过程中，得到了业主的满意，就是平时业主的这种肯定，我就想着在以后的工作中都这样去处理，去回答业主的问题，但是也要想着怎么样的处理方式是最完美的，这样才能在以后的工作中会更加顺手的去面对类似于这样的问题。

在上半年年会的工作中，我还是很有成就感的，我在xx小区物业管理中心这里上半年一共接到了xxx个电话，这是一个很让我有成就感的一个数据，重要的是成功的解决了业主的问题xxx个。

在这里上半年的工作是一个过度，是我自己客服生涯从少年到成年的一个过度，锻炼了自己的客服工作能力，我很满意自己的工作。

**20\_年物业客服部上半年个人工作总结八**

一、保安管理

1)、做好小区的治安管理，维护良好的治安秩序。

2)、对各规章制度和岗位职责进行学习，特别是新入职队员的培训。继续做好小区内安全保卫工作，确保小区的正常秩序，给业主提供一个安全、舒适、幽雅的居住环境。确保小区六年无任何刑事案件发生。

3)、加强部门内部力量的梯队建设，努力培养骨干力量。

4)、做好小区的消防安全工作，力求做到全年无任何消防安全事故。

5)、加大军事训练力度，在20xx年度中使部门员工的整体军事素质得到质的提高。

6)以绩效考核指标为标准，实行目标管理责任制，明确保安部各级工作职责，责任到人，通过检查、考核，真正做到奖勤罚懒，提高员工的工作热情，促进工作有效完成。

二、工程维护保养管理

1)对整个小区的电气、给排水、消防、对讲监控及公共设施等设备设施的运行管理、维修和保养，确保小区的各项设备设施正常工作

2、加强对装修户进行监督管理。

3、向业主提供有偿服务。

三、环境卫生的管理

1)环境卫生方面，我们根据小区实际情况，主要针对河道的清洁加强对树叶、青苔打捞。确保河水清澈透明。

2)要求保洁部制定严格的工作计划，结合保洁工作程序与考核办法，对清洁工作进行监督检查。继续对装修垃圾实行袋装化定点堆放，集中清运管理，并加强小区卫生检查工作，确保小区的卫生清洁美观。

3)要求保洁部按照开发商的要求进行。

四、客服管理

1)继续加强客户服务水平和服务质量，业主满意率达到95%左右。

2)进一步提高物业收费水平，确保收费率达到96%左右。

3)密切配合各部门工作，及时、妥善处理业主纠纷和意见、建议。

4)完善客服制度和流程，部门基本实现制度化管理。

5)加强部门培训工作，确保客服员业务水平有显著提高。

根据公司培训方针，制定客服管理培训工作计划，提高服务意识、业务水平。有针对性的开展员工素质教育，促进员工爱岗敬业。对员工从服务意识、礼节礼仪礼貌、业务知识、应对能力、沟通能力、自律性等方面反复加强培训，并在实际工作中检查落实，提高管理服务水平和服务质量，提高员工队伍的综合素质。

五、完善管理处日常管理，开展便民工作，提高业主满意度，以制度规范日常工作，完善小区治安、交通、绿化、公共设施设备的维保，让业主满意，大力开展家政清洁服务、花园养护、水电气维修等有偿服务，在给业主提供优质服务的同时也增加管理处的多种经营创收。

六、根据公司年度计划，创建文明和谐小区。

根据公司年度管理工作计划，20xx年的工作重点还是继续抓好物业安全管理，强化服务意识，规范服务标准，严格按照国家、市级各部门制定的各项法律、法规以及公司制定的各项规范性制度严格执行，逐项整改完善。根据《绩效考核制度》中日常工作考核标准组织各部门员工培训学习，明确岗位工作要求。拟定业主车辆按规定停放到位可行性方案。配合开发商各项销售活动的开展，组织相关部门做好准备工作。

20xx年银都名墅物管处将以务实的物业服务工作态度，以东湖物业管理公司一级资职物业管理水平和公司的整体工作方针为方向，以开发商的重点工作为中心，保质保量完成各项工作任务及考核指标，全心全意为业主服务，在服务质量提升中创出佳绩。

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！