# 物业文员年终总结【三篇】

来源：网络 作者：繁花落寂 更新时间：2024-05-18

*百度百科是一部内容开放、自由的网络百科全书，旨在创造一个涵盖所有领域知识，服务所有互联网用户的中文知识性百科全书。在这里你可以参与词条编辑，分享贡献你的知识。下面是小编为大家整理的物业文员年终总结【三篇】，欢迎大家借鉴与参考，希望对大家有所...*

百度百科是一部内容开放、自由的网络百科全书，旨在创造一个涵盖所有领域知识，服务所有互联网用户的中文知识性百科全书。在这里你可以参与词条编辑，分享贡献你的知识。下面是小编为大家整理的物业文员年终总结【三篇】，欢迎大家借鉴与参考，希望对大家有所帮助。[\_TAG\_h2]第1篇: 物业文员年终总结

　　>一、本年度个人工作情况

　　XX年4月在公司领导的支持和提拔下，因为客户量的增加以及一些繁杂的客户服务解释工作，任客服部主管一职，当时对于我的工作职责范围没有一个准确的定性方向，一开始自己也是因为个人能力有限，初期工作干的不是特别顺畅，在此非常感谢X总在我的工作上给予了很大的支持和肯定，使我自己能够尽快的进入工作状态。

　　20XX年3-4月主要工作重点是一期客户合同备案前的更换工作及一期户型变更后给客户的解释确认工作。

　　20XX年5-6-7月主要负责了商铺户型面积价格的确定，以及商铺销售工作的开展。

　　20XX年8-9月主要工作重点是二期合同的更换及附带商铺的销售工作。

　　20XX年10月做了一些交房前的准备工作及房屋内部工程摸底的工作。

　　20XX年11-12月主要就是一期客户的交房工作

　　以上是本人参与处理过的一部分阶段性的工作，除了以上工作外本人主要负责的日常工作还有：

　　1、在销售过程中，销售部与工程部之间的相互协调及沟通工作，在该项工作方面也得到了工程部施总工和赵部长的积极配合与支持，在此也表示对他们的感谢。

　　2、本人负责的另一项日常工作就是退房客户的接待以及退款手续的办理工作，至目前为止已办理退房客户45位。

　　3、完成X总临时安排的一些工作。

　　>二、工作当中存在的问题。

　　回想在过去一年的工作当中，是做了一定的工作但是没有那项工作做的完整理想，工作当中需要自己改进和不断学习的地方还是有很多，下面将工作当中存在的不足：

　　1、在工作上普遍做的都不够细致，虽然领导经常强调要做好细节，但是往往有些工作做的还是不到位，不够细致，给以后的工作带来很多的不便及产生很多重复性的工作，严重的影响了工作效率，这个问题小到我自己个人，大到整个公司都存在这样的问题，今后在工作过程当中，一定要注意做好每一个细节。

　　2、工作不找方法。我们做的是销售工作，平时我们应该灵活的运用销售技巧，同样在工作当中也应该多去找一些方法。

　　3、工作不够严谨。回想过去的工作，有好多事情本来是一个人可以解决的，偏偏要经过几个人的手，有些问题本来应该是一次性解决的，偏偏去做一些重复性的工作，在今后的工作当中一定要把问题多想一想，多找方法提高自己的工作能力。

　　4、提高工作效率。我们是做客服工作的，不管是从公司还是个人来说，做事必须讲究效率，要言必行，行必究，在过去的工作当中我们面对一些比较棘手的工作往往拖着不办，结果给后面的工作就带来了很大的难度和很多的工作量。所以作为明年的工作我们应该抱着有一个客户咱们就处理一个客户，一个问题咱们就解决一个问题，改变过去的拖拖拉拉的工作习惯。把每一个工作都实实在在的落实到位。

　　>三、20XX年的工作计划

　　20XX年的结束对于我们来说并不代表着工作的结束，而是一个新起点的开始。因为我们的工作在来年面临着更严峻的考验，充满着挑战。XX年公司的销售可以说是很不错，基本上完成了公司XX年制定的销售任务，但是在最后的工作当中，因为时间的紧迫以及工程滞后的原因导致一期的交房工作进行的并不是十分的顺利，在此同时对公司的形象、美誉度造成很大的影响，将之前我们花费了很大的精力打造的品牌形象破坏，这将对以后3期住宅及商铺的销售带来一定的影响，同时再伴随着因受全球金融危机影响，房地产市场持续低迷这样的一个状况，客户目前大多抱着持币观望的状态，投资者也变的更为谨慎，再加上普遍风传的降价风潮都给我们20XX年的销售工作带来了很大的困难。所以在这个时候我们我们更应该强硬自身，提高自己的思想认识，增强全局意识，加强服务理念，从我个人角度出发，服从公司的安排，严格要求自己，按以下几点迎接20XX年的工作。

**第2篇: 物业文员年终总结**

　　又一年要过去了，来到这做物业的客服工作，可以说很熟悉了，虽然如此，但是还是感受到这一年自己也是有很多的进步，自己的努力，以及公司组织了一些培训，让我学到很多也是去用到工作里头，更好的为业主们做好工作，去帮他们解决问题，处理好事情，得到肯定，自己也是来就这一年服务的一个工作做个小结。

　　物业的工作其实还是蛮多的，也是挺琐碎的，刚开年的疫情其实也是很影响了我们的工作，不过业主们也是理解，为了防控工作，认真的配合，我也是积极的做好自己该做的，一些的确要去处理的，也是安排师傅上面，但是该做的防控也是没有松懈，为业主做好服务来让他们满意就是我本来该做的工作，此次疫情也是让整个小区更加的团结起来。都是愿意来配合，也是大大的减轻了我工作的负担，在疫情渐渐缓解之后，业主们的问题也是堆积了很多，不过我也是认真尽责，一个个的去处理做好，做好服务，得到了认可，之前的工作也是和业主们熟悉了，他们也是愿意配合。一年下来，完成了工作，虽然有时候的确有些业主不是那么的好处理，但是我都是用我的服务态度，来做好，虽然有时候辛苦，有时候轻松但我都是没有去放松。

　　工作的开展做好，自己也是累积了很多的工作，对于物业的熟悉比之前也是多了，而且公司组织了一些培训，以及去同行物业公司的参观学习，让我也是和同行的交流里增长了经验，更清楚，虽然这份工作看起来基础，但是也是很锻炼人，我也是感激能继续在这个岗位做下去。收获有，自己的能力也是看得更清楚了，明白自己有些短板，但是也是要不断的学习而弥补。而这一年，除了公司的培训，自己也是多和同行交流，一些问题得到解决，自己的工作方式也是有了进一步改善，对于未来，我也是更有动力去做好，更明白还有很长的路要去走。

　　提升了能力，做好工作，这一年过得很是充实，一些不足看到了，也是让我清楚来年该如何的做好工作，清楚自己要去努力的方向，很感激，客服的工作要多一些认可，那么自己要继续的做好，同时也是感慨，时间过得太快，而我也是要更努力才行，今后工作岗位中的事情，对于我来说也是更多经验的积累，要做的更好。

**第3篇: 物业文员年终总结**

　　回顾当初来物业应聘客服岗位的事就像发生在昨天一样，不过如今的我已从当初懵懂的学生变成了肩负重要工作职责的xx一员，对客服工作也由陌生变得熟悉。

　　很多人不了解客服工作，认为它很简单、单调、甚至无聊，不过是接下电话、做下记录、没事时上上网罢了;其实不然，要做一名合格、称职的客服人员，需具备相当的专业知识，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许多失误、失职。

　　前台是整个服务中心的信息窗口，只有保持信息渠道的畅通才能有助于各项服务的开展，客服人员不仅要接待业主的各类报修、咨询、投诉和建议，更要及时地对各部门的工作进行跟进，对约修、报修的完成情况进行回访。

　　为提高工作效率，在持续做好各项接待纪录的同时，前台还要负责各项资料的统计、存档，使各种信息储存更完整，查找更方便，保持原始资料的完整性，同时使各项工作均按标准进行。

　　下面是我这一年来的主要工作内容：

　　1、按照要求，对业主的档案资料进行归档管理，发生更改及时做好跟踪并更新。

　　2、对业主的报修、咨询及时进行回复，并记录在业主信息登记表上。

　　3、业主收房、入住、装修等手续和证件的办理以及业主资料、档案、钥匙的归档。

　　4、对于业主反映的问题进行分类，联系施工方进行维修，跟踪及反馈。

　　5、接受各方面信息，包括业主、装修单位、房产公司、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。

　　6、资料录入和文档编排工作。对公司的资料文档和有关会议记录，认真做好录入及编排打印，根据各部门的工作需要，制作表格文档，草拟报表等。

　　7、新旧表单的更换及投入使用。

　　8、完成上级领导交办的其它工作任务。

　　在完成上述工作的过程中，我学到了很多，也成长了不少。工作中的磨砺塑造了我的性格，提升了自身的心理素质。对于我这个刚刚步入社会，工作经验还不够丰富的人而言，工作中难免会遇到各种各样的阻碍和困难，幸运的是在公司领导和同事们的大力帮助下，让我在遇到困难时敢于能够去面对，敢于接受挑战，性格也逐步沉淀下来。

　　在xx物业我深刻体会到职业精神和微笑服务的真正含义。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，都应以工作为重，急客户所急，始终保持微笑，因为我代表的不单是我个人的形象，更是公司的形象。

　　在这一年来的工作中我深深体会到了细节的重要性：

　　细节因其“小”，往往被人轻视，甚至被忽视，也常常使人感到繁琐，无暇顾及。在xx的每一天，我都明白细节疏忽不得，马虎不得;不论是拟就通知时的每一行文字，每一个标点，还是领导强调的服务做细化，卫生无死角等，都使我深刻的认识到，只有深入细节，才能从中获得回报;细节产生效益，细节带来成功。

　　工作学习拓展了我的才能，当我把上级交付每一项工作都认真努力的完成时，换来的也是上级对我的支持与肯定。前两天刚制作完毕的圣诞、元旦小区布置方案是我自己做的第一个方案，当该方案得到大家的一致认可后，心中充满成功的喜悦与对工作的肯定;至于接下来宣传栏的布置还有园区标识系统和春节小区的布置方案，我都会认真负责的去对待，尽我所能把它们一项一项的做好。

　　在20xx年这全新的一年里，我要努力改正过去一年里工作中的缺点，不断提升自己，着重加强以下几个方面的工作：

　　1、自觉遵守公司的各项管理制度。

　　2、努力学习物业管理知识，提高与客户交流的技巧，完善客服接待流程及礼仪。

　　3、加强文案制作能力;拓展各项工作技能，如学习PHOTOSHOP、coreldraw软件的操作等。

　　4、进一步改善自己的性格，提高对工作耐心度，更加注重细节，加强工作责任心和工作积极性。

　　5、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。

　　很幸运能加入xx物业这个优秀的团队，xx的文化理念，客服部的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。此时此刻，我的最大目标就是力争在新一年工作中挑战自我、超越自我，与公司一起取得更大的进步!

　　作为普通的物业客服专员，我的工作职责主要是熟悉和掌握物业管理方面的法规、制度、政策、不断提高、更新自己的知识结构，与时俱进的跟上物业管理发展方向;第二是将学到的理论知识用于指导自己的实际工作，尽最大努力处理好，协调好企业与业主之间的关系;尽职尽责的做好每一项工作，始终保持好的精神状态，坚持服务为主、管理为辅的思，取信于业主，保持公司良好的形象。身为公司的一份子，这是我必须做到的。

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！