# 最新物业客服个人年终工作总结优缺点(五篇)

来源：网络 作者：红叶飘零 更新时间：2024-06-28

*物业客服个人年终工作总结优缺点一作为我们\_\_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...*

**物业客服个人年终工作总结优缺点一**

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。

**物业客服个人年终工作总结优缺点二**

20\_\_年度，我客服部在公司领导的大力支持和各部门的团结合作下，在部门员工努力工作下，认真学习物业管理基本知识及岗位职责，热情接待业主，积极完成领导交办的各项工作，办理手续及时、服务周到，报修、投诉、回访等业务服务尽心尽力催促处理妥善，顺利完成了年初既定的各项目标及计划。

截止到20\_\_年12月19日共办理交房手续312户。办理二次装修手续171户，二次装修验房126户，二次装修已退押金106户。车位报名218户。

以下是重要工作任务完成情况及分析：

一、日常接待工作

每日填写《客户服务部值班接待纪录》，记录业主来电来访投诉及服务事项，并协调处理结果，及时反馈、电话回访业主。累计已达上千项。

二、信息发布工作

本年度，我部共计向客户发放各类书面通知约20多次。运用短信群发器发送通知累计968条，做到通知拟发及时、详尽，表述清晰、用词准确，同时积极配合通知内容做好相关解释工作。

三、业主遗漏工程投诉处理工作

20\_\_年8月18日之前共发出86份遗漏工程维修工作联系单，开发公司工程部维修完成回单28份，完成率32%。8月18日以后共递交客户投诉信息日报表40份，投诉处理单204份。开发公司工程部维修完成回单88份，业主投诉报修维修率43%。我部门回访78份，回访率89%，工程维修满意率70%。

四、地下室透水事故处理工作

20\_\_年8月4日地下室透水事故共造成43户业主财产损失。在公司领导的指挥下，我客服部第一时间联系业主并为业主盘点受损物品，事后又积极参与配合与业主谈判，并发放置换物品及折抵补偿金。

五、入户服务意见调查工作

我部门工作人员在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，不断提高世纪新筑小区物业管理的服务质量及服务水平。

截止到20\_\_年12月19日我部门对小区入住业主进行的入户调查走访38户，并发放物业服务意见表38份。调查得出小区业主对我部门的接待工作的满意率达90%，接待电话报修的满意率达75%，回访工作的满意率达80%。

六、建立健全业主档案工作

已完善及更新业主档案312份，并持续补充整理业主电子档案。

七、协助政府部门完成的工作

协助三合街派出所对入住园区的业主进行人口普查工作。

为10户业主办理了户口迁入手续用的社内户口变更证明。

八、培训学习工作

在物业公司杨经理的多次亲自现场指导下，我部门从客服人员最基本的形象建立，从物业管理最基本的概念，到物业人员的沟通技巧，到物业管理的各个环节工作，再结合相关的法律法规综合知识，进行了较为系统的培训学习。

部门员工由一个思想认识不足、对工作没有激情的队伍引导成一个对公司充满憧憬，对行业发展和自身成长充满希望的团队;把部门员工由一个对物业管理知识掌握空白培训成一个具一定物业管理常识的团队。

工作中存在的不足、发现的问题及遇到的困难总结如下：

一、由于我部门均未经过专业的物业管理培训，关于物业方面的知识仍需系统学习，服务规范及沟通技巧也要进一步加强。

二、业主各项遗漏工程的工作跟进、反馈不够及时;

三、物业各项费用收取时机、方式、方法不够完善;物业费到期业主催缴1户，未交1户。水电费预交费用不足业主49户，未交7户。

四、客服工作压力大，员工身体素质及自我心理调节能力需不断提高。

五、客服工作内容琐碎繁复，急需科学正规的工作流程来规范并合理运用先进的管理软件来提高工作效率，简化工作难度。

六、对小区的精神文明建设，像开展各种形式的宣传及组织业主的文化娱乐活动工作上尚未组织开展起来。

日后工作的努力方向及工作设想：

我部门在做好收费及日常工作的基础上，继续加强员工的培训和指导，进一步明确各项责任制，强化部门工作纪律和服务规范，并按照目标、预算和工作计划及时做好各项工作。

一、对部门员工工作范围、内容进一步细化、明确;

二、加强培训，保证部门员工胜任相应岗位，不断提高服务质量;

三、强化部门工作纪律管理，做到工作严谨、纪律严明;

四、加强对各项信息、工作状况的跟进，做到各项信息畅通、准确。

五、通过部门的日常工作安排和心理调试技巧学习，营造出“在工作中锻炼，在锻炼中成长”的氛围，让部门员工有种“紧张但又不会感觉压力太大”的充实感和被重视的成就感。

六、积极学习科学正规的工作流程规范，合理运用先进的管理软件来提高工作效率。

七、做好小区的精神文明建设，开展各种形式的宣传工作，并定期组织业主的文化娱乐活动。同时积极开展并做好各项有偿服务工作。

综上所述，20\_\_年，我部门工作在公司领导的全力支持，在各部门的大力配合以及部门员工的共同努力下，虽然取得了一定的成绩，但还没有完全达到公司的要求，离先进物业管理水平标准还有一段距离，我们今后一定加强学习，在物业公司经理的直接领导下，依据国家、山东省、临沂市政府有关物业管理的政策、法规及世纪新筑小区《临时管理规约》为业主提供规范、快捷、有效的服务，认真做好接待工作，为业主创造优美、舒适的生活、休闲氛围，提升物业的服务品质。

**物业客服个人年终工作总结优缺点三**

忙碌的\_\_年即将过去。回首一年来的工作，感慨颇深。这一年来我在公司各级领导的关心和支持下、在服务中心全体人员的积极努力配合下、在发现、解决、总结中逐渐成熟，并且取得了一定的成绩。

一、提高服务质量，规范管家服务

自\_\_、\_年\_月推出“一对一管家式服务”来，在日常工作中无论遇到任何问题，都能作到各项工作不推诿，负责到底。不管是否属于本岗位的事宜都要跟踪落实，保证公司各项工作的连惯性，使工作在一个良性的状态下进行，大大提高了我们的工作效率和服务质量。根据记录统计，在“一对一管家式服务”落实的同时，还参加公司组织的各类培训。主要针对《客户大使服务规范》、《交房接待人员服务规范用语》、《仪态礼仪》、《谈吐礼仪》、《送客礼仪》、《接听礼仪》、〈举止行为〉、等进行培训。培训后还进行了现场模拟和日检查的形式进行考核，如“微笑、问候、规范”等。我们根据平时成绩到月底进行奖惩，使我的服务水平有了较大的提高，得到了业主的认可。

二、规范服务流程，物业管理走向专业化

随着新《物业管理条例》的颁布和实施，以及其它相关法律、法规的日益健全，人们对物业公司的要求也越来越高。物业管理已不再满足于走在边缘的现状，而是朝着专业化、程序化和规范化的方向迈进。在对小区的日常管理中，我们严格控制、加强巡视，发现小区内违章的操作和装修，我们从管理服务角度出发，善意劝导，及时制止并给出合理化建议，并且同公司的相关部门进行沟通，制定了相应的整改措施，如私搭乱建佛堂、露台搭建阳光房等，一经发现我们马上发整改通知书，令其立即整改。

三、加强培训、提高业务水平

专业知识对于搞物业管理者来说很重要。实践中缺乏经验。市场环境逐步形成，步入正轨还需一段很长的时间。这些客观条件都决定了我们从业人员需不断地学习，学习该行业的法律法规及动态，对于搞好我们的工作是很有益处的。

客服是与业主打交道最直接最频繁的部门，员工的素质高低代表着企业的形象，所以公司一直不断地搞好员工培训、提高我们的整体服务水平，我们培训的主要内容有：

1、搞好礼仪培训、规范仪容仪表

良好的形象给人以赏心悦悦目的感觉，物业管理首先是一个服务行业，接待业主来访，我们做到热情周到、微笑服务、态度和蔼、这样即使业主带着情绪来，我们的周到服务也会让其消减一些，以便我们帮助业主解决这方面问题。前台服务人员必须站立服务，无论是公司领导还是业主见面时都要说“你好”，这样，即提升了客服的形象，在一定程度也提升了整个物业公司的形象，更突出了物业公司的服务性质。

2、搞好专业知识培训、提高专业技能

除了礼仪培训以外，专业知识的培训是主要的。公司还定期给员工做这方面的培训。主要是结合《\_\_市住宅区物业管理条例》、《\_\_工业园区住宅物业管理办法》、《住宅室内装饰装修管理办法》等法律、法规、学习相关法律知识，从法律上解决实际当中遇到的问题，清楚明白物业管理不是永远保修的，也不是交了物业管理费物业公司就什么都负责的，公司还拿一些经典案例，大家共同探讨、分析、学习，发生纠纷物业公司承担多大的责任等。都需要我们在工作中不断学习、不断积累经验。

\_\_年将是崭新的一年，随着我们服务质量的不断提高，小区入住业主的增多，物业将会向着更高、更强的目标迈进，客服全体员工也将会一如既往的保持高涨的工作热情，以更饱满的精神去迎接新的一年，共同努力为我们\_\_物业公司逸庭服务中心谱写崭新辉煌的一页!\_\_年我们的工作计划是：

1、针对\_\_年满意度调查时业主反映的情况进行跟进处理，以便提高\_\_年入住率。

2、继续规范各项工作流程，认真贯彻执行各岗位的岗位职责

3、推行《客户大使服务规范》、《交房接待人员服务规范用语》、《仪容仪表》、《谈吐礼仪》、《送客礼仪》、《接听礼仪》、《举止行为》，提高员工素质及服务水平。

4、全力配合各部门做好房屋交付工作。

5、全力做好装修巡查工作，合理安排相关人员巡视，做到及时发现及时处理。

时光如梭，不知不觉中来\_\_服务中心工作已有一年了。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。

**物业客服个人年终工作总结优缺点四**

一、要有\"客户至上\"的服务意识，多从客户的角度来考虑问题。

做客户服务工作，最根本的就是要有客户至上的意识和服务的意识，要善于理解客户的观点、体谅客户，根据市场变化和实际情况，应灵敏的预见和准确的掌握客户的需要，体察他们的情绪及获得服务后的反应，对客户的潜在需求进行客观全面的分析论证，进一步采取针对性的服务。

另外，要多从客户的角度来考虑问题，要言行一致，一视同仁，重视对客户的承诺，不但要说得好更要做得好，因为行动胜过千言万语，用客户服务人员的真诚态度和热情服务，使客户感到我们确实是在关心他，为他着想。

根据z广场业主产权比较繁杂，业主与租户的职业、收入、学历、素质、喜好等各个方面的不同而产生千差万别的消费需求情况，就要进行综合分析，制定出可行的项目以满足不同层次的业主需求，从而拓宽客户服务的工作领域，不断对服务的质量和范围进行改良和更新，逐步丰富我们的工作经验，向更高层次迈进。

二、要有良好的人际沟通和交流的能力，为客户提供更加完善的服务。

沟通和交流是达到我们的目标、满足我们的需要、实现我们抱负的重要工具之一。客户服务工作是一个注重人际沟通和交流的部门，要不断摸索和提高沟通与交流的技巧。

首先，要加强内部沟通和交流工作，协调工作关系，解决工作难点，掌握内部有关客户服务工作的开展情况;

其次，应注重公司与客户之间的沟通，做好接待客户来访、处理好客户的信函，满足客户的各种合理要求，注意搜集客户的意见和建议，知会相关人员采取服务措施，争取得到客户和公众对公司工作的支持和理解。在客户服务工作中，如果主观臆断，缺乏必要的沟通，忽视对业主意见的调查，就会容易出现漏洞和疏忽，导致业主的不满。由于沟通是双向的，既要收集信息又要给予信息，因此，为完善服务不仅要注意搜集客户的意见与建议，及时发现客户的潜在需求，还要想办法对这些进行分析总结，知会相关人员采取服务措施，从而给客户一个合理的答复，尽量营造一个适合客户的环境;

最后，还应和对外公众关系保持联系，收集相关业务信息和资料，从而不断完善并开发公司的服务项目。

三、妥善处理客户投诉，使物业管理工作在投诉中日益完美。

对物业管理公司来说，遇到客户投诉总是难免的，对于一个有责任感的客户服务人员应该做到：

1、始终以积极坦荡的良好心理承受能力来面对问题和解决问题，不会回避客户提出的各种问题，把对待投诉当成是教育自己的一个契机，这样工作的努力才会获得客户的认同，认真分析、总结客户的意见和批评才能使物业管理工作做得更好，可以说，客户投诉是客户关心物业管理公司，对公司的纠错能力抱有一定希望和信心的一种表现;

2、客户服务人员要以礼服人，以情感人，并在客户投诉时，要有一定的分析判断问题的能力，能深知客户投诉的最终目的是什么，要维护公司的利益，站在客户的角度，进而寻找到处理问题的平衡点。明了有时客户的意见乃至挑剔会成为我们不断完善工作的指路牌，同时也要理解作为业主追求的大多是尊严的满足，要掌握一些管理技巧，注意方式，讲求方法;

3、我认为处理客户投诉并获得良好的效果，最重要的一环便是落实、监督、检查已经采取的纠正措施。投诉客人的最终满意程度，主要是取决于对他公开抱怨后的特殊关怀程度，许多对公司怀有感激之情的客人，往往是那些因投诉问题而得到妥善处理的人。我相信：客人包括投诉的都是有感情的，也是通情达理的，公司的广泛赞誉及其社会名气是来自诚实、准确、细腻的感情及勤奋服务。

四、做好客户服务工作还要拥有大量的信息及相关的知识，并具备良好的职业道德。

客户服务工作大多常接待客户咨询与处理投诉，由于客户咨询与处理投诉的问题所涉及的面很广，包括所在物业管理公司内部信息及外部的公共信息，从而决定了客户服务人员必须掌握大量的信息和相关的知识，同时要准备好最新的问询资料以供客户随时咨询。

**物业客服个人年终工作总结优缺点五**

回顾这\_\_年来的工作，我在公司领导及各位同事的支持与帮助下，严格要求自己，按照公司的要求，较好地完成了自己的本职工作。通过\_\_年来的学习与工作，工作模式上有了新的突破，工作方式有了较大的改变，现将\_\_年来的工作情况总结如下：

一、客户服务部日常工作

客户服务部对我来说是一个全新的工作领域。作为一个处理客户关系的工作者，自己清醒地认识到，客户服务部的工作在在整个公司中是承上启下、沟通内外、协调左右、联系四面八方的枢纽，推动各项工作朝着既定目标前进的中心。

工作千头万绪，有文书处理、档案管理、文件批转、受理客户投诉、退换房屋、交房等。面对繁杂琐碎的大量事务性工作，自我强化工作意识，注意加快工作节奏，提高工作效率，冷静办理各项事务，力求周全、准确、适度，避免疏漏和差错，至今基本做到了事事有着落。

1、及时了解准备交付的房屋情况，为领导决策提供依据。作为一个房地产开发业内知名企业，房屋交付是重中之重。公司成立房屋交付工作小组。我作为小组成员之一，利用一切有利资源，采取有效措施，到案场和施工现场积极与有关人员交流、沟通，及时将所了解的房屋信息、工作进度、问题反馈到领导及总经理室，使公司领导在最短时间内掌握了房屋交付工作的进展，并在此基础上进一步安排交付工作。

2、理顺关系，创建部门工作流程。部门成立伊始，各项工作几乎都是从头开始，这\_\_年的时间里，达到了部门熟、人际关系较融洽的目的，积极为日后协调充分发挥各部门能力解决工作难题而做出准备。

3、认真做好公司的文字工作，草拟文件和报告等文字工作。认真做好部门有关文件的收发、登记、分递工作;部门文件、审批表、协议书整理归档入册，做好资料归档工作，做好客户资料管理工作。

4、受理客户投诉并及时协调相关部门妥善处理，积极响应集团员工五种精神的号召。充分发挥自身部门优势，在工作态度上一是急，高度的客户意识，把客户的事当自己的事，高度负责高度敏感。二是强大的资源整合能力，强大的推动能力，推动整个公司的资源倾斜于客户，来解决客户的问题。对业主行为和诉求进行预测，充分考虑成本和营销并进行适当的引导和控制。限度的降低其不合理的期望值，提高了客户满意度。

二、加强自身学习，提高业务水平

由于感到自己身上的担子很重，而自己的学识、能力和阅历与其任职都有一定的距离，所以总不敢掉以轻心，总在学习，向书本学习、向周围的领导学习，向同事学习，这样下来感觉自己\_\_年来还是有了一定的进步。经过不断学习、不断积累，已具备了本部门工作经验，能够比较从容地处理日常工作中出现的各类问题，在组织管理能力、综合分析能力、协调办事能力和文字言语表达能力等方面，经过\_\_年的锻炼都有了很大的提高，保证了本岗位各项工作的正常运行，能够以正确的态度对待各项工作任务，热爱本职工作，认真努力贯彻到实际工作中去。积极提高自身各项业务素质，争取工作的主动性，具备较强的专业心，责任心，努力提高工作效率和工作质量。

三、存在的问题和今后努力方向

\_\_年来，本人能敬业爱岗、创造性地开展工作，取得了一些成绩，但也存在一些问题和足，主要表现在：第一，许多工作我都是边干边摸索，以致工作起来不能游刃有余，工作效率有待进一步提高;第二，有些工作还不够过细，一些工作协调的不是十分到位。

在\_\_年的工作中，自己决心认真提高业务、工作水平，为公司经济跨越式发展，贡献自己应该贡献的力量。我想我应努力做到：第一，加强学习，拓宽知识面。努力学习房产专业知识和相关法律常识。加强对房地产发展脉络、走向的了解，加强周围环境、同行业发展的了解、学习，要对公司的统筹规划、当前情况做到心中有数;第二，本着实事求是的原则，做到上情下达、下情上报;真正做好领导的助手;提高自身业务水平。遵守公司内部规章制度，维护公司利益，积极为公司创造更高价值，力争取得更大的工作成绩。

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！