

物业客服个人业绩一

时光如梭，不知不觉中来到毛织贸易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。

回忆当初在商会应聘物业管理公司客服岗位的事就像刚发生一样，不过如今的我已从懵懂的新人转变成了肩负工作职责的客服员工，对客服工作也由陌生变成了熟悉。

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、做下记录、没事时上上网罢了，其实要做一名合格、称职的客服人员，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，否那么工作上就会出现失误、失职状况。当然，这一点我也并不是一开始就认识到了，而是在工作中经历了各种挑战与磨砺后，才深刻体会到。

下面是我这一年来的主要工作内容

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 a d 区及三楼 abcd 区都属于政府，一楼和二楼大局部属于陈贵德，小局部属于商舵，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。

在完成上述工作的过程中，我学到了很多，也成长了不少 。

1 、 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效劳放在第一。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。所谓微笑效劳就是当你面对客户时，无论你快乐与否，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。尽量保持着微笑效劳，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、 礼仪等礼仪工作也逐步完善。

2 、 工作生活中体会到了细节的重要性。

细节因其 “ 小 ” ，往往被人所轻视，甚至被无视， 也常常使人感到繁琐，无暇顾及。在毛织贸易中心这里我深刻体会到细节疏忽不得，马虎不得。不管是批阅公文时的每一行文字，每一个标点，还是领导强调的效劳做细化，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。

3 、 工作学习中拓展了我的才能，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。

记得毛织交易会期间，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，但都是表达我们客服中心的团结精神。这表达大家对工作都充满了激情，至于接下来我要把整个毛织贸易中心一二三楼 a b c d 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。

在 2 0 1 7 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，加强以下几个方面的工作：

1、 加强学习物业管理的根本知识，提高客户效劳技巧与心理，完善客服接待流程及礼仪。

2、 加强文档的制作能力，拓展各项工作技能，如学习电脑一些新软件的操作，遇到客户的难题怎么去解答等等。

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

7、 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。

很快乐来到毛织贸易中心这个大家庭，物业管理公司的文化理念与工作气氛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，我的最大目标就是在新一年工作中挑战自我、超越自我，取得更大的进步！

物业客服个人业绩总结二

岁月如梭，转眼又快迎来了新的一年。在即将过去的 20xx 年里，我在公司领导是同事的关心和热情帮助下，顺利完成了前台接待相应的工作。现在对 20xx 年的工作作出总结。

一、前台工作的根本内容。

前台的工作是一个需要有耐心和责任心的岗位，热诚、积极的工作态度很重要。20xx 年 11 月，我开始从事前台接待工作，深知接待人员是展示公司形象的第一人。在工作中，严格按照公司的要求，工装上岗，五官清秀。热情对待每一个来访客户，并热心的指引到相关的办公室。为公司提供了方便，也为客户提供了方便。接待时，做到耐心听客户的询问，并力所能及的作出相应的解答。工作总结

二、前台工作的经验和教训。

在到 xxx 企业工作前，虽然也有过前台接待的工作经验，但是，还是需要不断学习和努力的。比方综合素质方面，责任心和事业心有待进一步提高，效劳观念有待进一步

深入。在工作期间，让我学会的如何更好的沟通，如何踏实的积极进取。

三、前台工作的下一步方案。

基于对前台接待工作的热爱，我会严格要求自己不但要遵守公司的相关工作，还要更积极踏实的对待工作。努力提高工作素质，加强对工作的责任心和事业心。我将进一步更好的展示自己的优点，克服缺乏，扬长避短。与公司及同事团结一致，为公司创造更好的工作业绩！

个人工作总结延伸阅读

篇一：

我从20XX年6月1日西苑物业正式成立后，接管西苑物业客服部客服领班工作，负责客服组、清洁组、维修组的管理工作。历时7个月，从摸索到熟悉，边做边学，在我前进的每一步中，都得到了公司领导和同事的热情相助，得到了大多数住呢的支持与认可。在这7个月来，我们面对了很多压力，克服了很多困难，但我们却非常愉快和充实。因为我们有一只高素质的队伍，有一群热情、愿奉献的物业管理人。我们扎实工作，勤奋敬业，协调各方，周到效劳，完成了各级领导交办的工作任务，具体情况如下：

一、标准行为，强化内部管理，自身建设质量提高。

- 1、管理处员工统一着装，挂牌上岗。
- 2、对住户、客户效劳按中心要求规程操作，贯彻礼貌待人、化解矛盾、微笑效劳，适时赞美等工作规程。
- 3、员工按时上下班，打考勤，请假需经班组及主管批准。
- 4、员工分工明确，工作内容落实到人，熟知岗位职责、工作标准、工作规程。

二、标准效劳

- 1、认真书写各项工作日志，文件、记录清楚。
- 2、建立了清洁、维修日巡检表，落实交班工作记录本。
- 3、客服组每周二下午召开一次周例会，在员工汇报工作的根底上，小结、点评、总结前一阶段完成的工作任务，同时布置新的工作任务，

宣传中心例会规定，提出明确要求，及时上报主管，请示工作。

4、每月对住户来电来访进行月统计。接待来电来访共计 2385 件，其中住户咨询 155 件，意见建议 43 件，住户投诉 69 件，公共维修 752 件，居家维修 740 件，其它效劳 26 件，表扬 23 件。

5、办理小区 id 门禁卡 4571 张，车卡 380 张，非机动车卡。

6、建立完善的档案管理制度，对收集各类资料等文件分类归档完整，有检索目录，共计 23 盒。同时，初步实施了电子化管理，各种公告、通知、报告、物业费、业主信息资料，并同步建立电子档案，可随时调阅。

三、房屋管理深入细致

及时处理居家报修和公共区域的报修问题，半年居家维修效劳量高达 740 件，公共区域 752 件，小区维修量大，技术人员少，要求维修工技术全面，并且还要带夜班维修工作和北苑日夜维修任务。维修工作人员总是默默地工作，从无怨言，从不计较个人得失。我们的张立勇师傅总是一手肩扛梯子，一手骑自行车，从这家到那一户，从来都是热情微笑，仔细讲解和宣传维修知识。汪学林师傅一次又一次“违规”配合业主买材料(我们一般要求业主自行准备材料)，骑电瓶车到建材市场寻找匹配的材料，从来没有申请过一次路费和人工费，在繁忙的维修工作中，分担着一局部北苑维修工作，每次都是风风火火两边跑。维修师傅忙碌的身影，无数次地感动了我，各种重大维修、夜晚维修都是随叫随到，谢谢他们在自己的岗位上无怨无悔地奉献，真诚地执着地付出勤劳的汗水。

四、对房屋管理维护

1、对正在装修的房屋，我们严格按房屋装修规定，催促户主按规定进行装修，装修申请、装修人员实施 ab 卡的管理，杜绝违章情况的发生。

2、对小区已装修业主发生房屋渗漏等情况，管理处采取几种方式帮助住户排忧解难，一方面打报告由学校集中处理，一方面报校修建中心，一方面积极联系施工单位。针对住户反映的问题，落实维修。

五、日常设施养护建立维修巡查制度

对公共区域日常设施、设备进行保养维护，及时通知电梯、门禁公司技术人员维保、维修。对小区路灯催促全面检修，供水供电系统及时查验、修缮、排除平安隐患，对小区公共区域便民晾晒等问题及时打报告学校筹建。

六、标准保洁效劳过程，满足清洁舒适的要求。

监督指导小区保洁工作，制定标准操作监督流程，落实分区负责制度，定人、定岗、定工作内容，每周定期检查制度，有效地调动其积极性，促进内部和谐竞争，提升小区环境质量。

七、绿化工作。生活垃圾日产日清，装修垃圾每周一次落实清理。园林绿化工作坚持每月对小区树木进行修剪、补苗、病虫除害、施肥施水等工作。目前树木长势良好，保证小区内的绿化养护质量。

八、宣传文化工作方面团结合作，共同进步，开展批评与自我批评，打造和谐、文明、团结创新的团队，提升物业效劳品质，宣传物业的工作及中心的效劳理念，保证畅通的沟通渠道，坚持正确的效劳

理念(有理也是无理)，及时向业主提供平安知识、健康常识，天气预报、温馨提示等。赢得了业主对物业管理工作的理解和支持。

九、业主的满意就是物业管理效劳工作的最终目标

经过7个月的工作，熟悉了基层管理工作流程，根本能够将所学知识与实践相结合，形成了自己的工作方式，也对中心理念有了更深刻的认识。我在工作中越来越感受到以诚待人，以诚处事，从短期看也许会给自己带来一些困扰，但从长远来看，其效果显而易见。无论是对物业领导，对同事还是对住户，老实本身就是的尊重，以诚待人，才能得到真正的理解与支持。“劳酬君子，天道酬勤”。我们的业主群体属于高素质、高素养的知识群体，随着他们对物业管理工作的了解程度加深和关注度的提高，必然要求提高管理上的透明度，使物业管理行为更加标准。因此，诚信决不仅仅是个口号，而是我们开展和生存的前提。

这七个月的工作，也暴露了自身存在的问题和缺陷，如在设备管理上比拟薄弱，与上层沟通上欠缺力度，有待在今后工作中予以改进和学习。同时，希望能有时机到比拟成熟的社区学习，掌握更好的技能，提高自身的专业水平，多与同行进行横向联系。

新的一年，即将来到，决心在岗位上，投入更多的时间，更大的热情，完成上级布置的各项工作，不辜负上级领导的期望。希望我们的团队每一个珍惜在一起的和谐气氛，创造更多的惊喜和超越，更好的发挥团队精神，以“住户无抱怨、效劳无缺憾、管理无盲点、工程无隐患”为工作目标，让我们西苑物业随着新年悄然而至的脚步，而

潜入我们广阔住户的内心而努力、奋斗!”

篇二：

20XX 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，认真学习物业管理根本知识及岗位职责，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、效劳周到，报修、投诉、回访等业务效劳尽心尽力催促处理妥善，顺利完成了年初既定的各工程标及方案。

截止到 20XX 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《客户效劳部值班接待纪录》，记录业主来电来访投诉及效劳事项，并协调处理结果，及时反响、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 屡次。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

20XX 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

20XX 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、入户效劳意见调查工作

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效劳质量及效劳水平。

截止到 20XX 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，并发放物业效劳意见表 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屡次亲自现场指导下，我部门从客服人员最

根本的形象建立，从物业管理最根本的概念，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缺乏、对工作没有激情的队伍引导成一个对公司充满憧憬，对行业开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。

工作中存在的缺乏、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，效劳标准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、反响不够及时；

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。水电费预交费用缺乏业主 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标准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娱乐活开工作上尚未组织开展起来。

长沟流月去无声，暮雨朝云年暗换。流光如时间似箭，不觉间来到花园 物业客服部已两年多了 2020 年对付 物业客服部来说，可以说是继承成长争创优质办事的一年，赓续改进完善各项工作的同时，迎

来了全新的力量参加我团队,打造坚实果敢的团队精神是不懈的追求。这之中, 客服部的工作获得公司领导的关心和鼎力支持, 各项工作制度赓续获得完善和落实, 客户至上, 诚信为人, 居心效劳理念在司理的提倡下已经深入人心, 融入每一个客服工作人员平常的工作生活之中。新年将至, 回首这一年来的工作, 有得有失。现将一年来的个人如下:

一. 深化落实认识公司各项规章制度和客服助理的岗位职责制度。

在 年初步完善的各项规章制度的根基上, 年依据领导提出一年打根基, 二年上条理, 三年创优秀的指示精神, 赓续学习和控制物业治理相关律例、办事收费标准, 熟悉小区业主及设施、设备的根底环境。2020 年致力于经心全意进步团队共同协作意识, 在公司领导的率领下朝着办事创优的目标赓续进发, 并取得了广阔业主的普遍支持理解和积极地确定赞扬。

二. 深刻了解控制园区整体工程根底环境, 理论联系实际, 积极介入学习与培训。

自 年 7 月开始交房以来, 园区整体一期工程已竣工 23 栋, 共计 1158 户住宅, 共 60 单元。二期工程已竣工__栋, 共计__户住宅, 共__单元。总体上已收楼__栋, 解决入住__户, 此中具备解决入住条件共__户, 未解决入住手续为__户。闲置房屋共计__户, 此中空置房__户, 样板间 10 户, 工程抵款 5 户, 施工单位办公借用 2 户, 具备解决入住条件未解决入住__户。

自觉接收品质部的培训与稽核, 控制客服部根底作业法度模范,

在学习与工作中培养高度的责任感和敬业精神，力图工作认真过细，对业主家维修事项积极与施工单位联系，同时实时反响回访业主。

三. 落实客服助理岗位职责，实时完成对客户的办事及领导交给的其他工作任务。

1. 每月完成一次对空置房的巡检与记录工作，创造设备设施及处置惩罚隐患 154 起，矫正违规、违反装修治理规定，在日检责任区内幕况时下发整改看护 58 份，其中包括，装修垃圾堆放、责任区域内卫生、业主占用公共区域、业主私自篡改设备设施、空调机位杂物堆放和悬挂广告条幅等环境。

2. 负责跟进园区防水报修维修处置惩罚工作，现场漏水环境查观并作整理记录，看护施工单位维修处置惩罚各种渗水、漏水共计 83 户，此中维修产生损失并要求规复及补偿客户已上报部门司理逐级上报妥善处置惩罚办理。

3. 责任区域内土建水暖报修联系处置惩罚工作随时与施工单位沟通，处置惩罚率到达 98%以上，别的为业主在装修历程中自留隐患造成，已做好业主沟通说明处置惩罚工作。

4. 负责园区护栏及护栏玻璃问题处置惩罚维修结果跟进工作，已屡次联系施工方维修未果，至今仍有__户业主家相关问题未获得妥善处置惩罚。

5. 为进步立异优质办事给广阔业主带来更舒适温馨的栖身生活情况，积极开展 2020xx 年 B 区物业办事费用收取工作(延期违约交楼产生违约抵扣物业费正处于理赔期，不盘算在内)，B5 已到期__户，现

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/996235131133011001>