

物业客服转正工作总结 10 篇

物业客服转正工作总结 1

经过试用期客服的工作，我要成为我们物业公司的一名正式员工了，有兴奋也有紧张，我要继续努力，把工作做得更好才行，而对于试用期的客服工作，我总结如下。

之前我没有接触过这个行业，虽然做过客服的工作，但是却是销售的客服，主动的联系客户，但是物业客服却并不是如此，而是要接听客户的电话，去帮他们解决问题，而我们的客户是我们的业主，在工作里头，我尽责的做好沟通，舒缓业主们的心情，去帮他们把问题处理好，和公司的其他同事把事情都去做好相互沟通，有时候去做好督促，当然我知道，一些事情要去处理好，除了服务的态度，也要生疏这个事情，才能更好的去做好，像修理，是需要多少的时间，又是可能遇到什么样的困难，其实都是我们客服需要了解的，而不仅仅只是把业主们的问题去反馈就够了，而是要把一件事了解清楚，知道怎么解决，又是需要多少的时间，这样才能是更好的把客服的工作做好，虽然这份工作基础，但是能了解的真的很多。

我主动的去学习，去生疏物业工作里面的学问，多去找

同事了解，业主们遇到的问题，有些我不懂的，我就去问同事，生疏了之后，处理起来会更加的简洁，作为客服，我知道服务的态度是很有必要的，所以即使业主们心情感动，我确保自己不被影响到，而是依据要求，去做好该做的事情，尽力的去解决问题。下班之后，会去回顾一天的工作，哪些还做的不够好的，要去改善，哪些是自己不懂的，会去找资料了解清楚，每次的进步看起来不多，但是经过这几个月，我把客服的工作做得很好了，业主们赐予了我很多的确定，处理好了事情，并且也能把业主的心情给劝慰好。

试用的结束，让我转正，是对我工作的一个确定，我会连续的去做好，同时自己一些还有待改进的地方，会连续的去提升，去做的更加的精彩，我认为正确而不怀疑经过努力，我的客服工作能做得更好，来得到更多业主们的确定，同时尽自己的可能把业主们的问题都是尽快解决。

物业客服转正工作总结 2

我于 20xx 年 x 月 x 日成为物业的试用员工，到今日 xx 个月试用期已满，依据物业的规章制度，现申请转为物业正式客服员工。从来物业的第一天开头，我就把自己融入到我们的这个团队中，现将这 xx 个月的工作状况总结如下：

一、特殊留意的向四周的老同事学习，在工作中处处留意，多看，多思索，多学习，以较快的速度生疏着物业的状况，较好的融入到了我们的这个团队中。

二、对工作认真负责，任劳任怨，与同事协作默契，平常刻苦钻研，不断创新，能够在规定时间内精彩的完成任务，保证物业项目进度，做到让客户、领导、自己都满意。

三、关心领导带新员工，虽然我自己还是一个来物业不久的尚在试用期的新员工，但在 x—x 月份，还是主动主动的关心领导带新人，将自己知道的和在工作中应当着重留意的问题都教给 xx。

总之，经过 xx 个月的试用期，我认为我能够主动、主动、娴熟的完成自己的工作，在工作中能够发觉问题，并主动全面的协作物业的要求来开放工作，与同事能够很好的协作和协调。在以后的工作中我会一如继往，对人：与人为善，对工作：力求完善，不断的提升自己的业务水平及综合素养，以期为物业的进展尽自己的一份力气。

物业客服转正工作总结 3

时间一晃而过，转瞬间三个月的试用期已接近尾声。这是我人生中弥足珍贵的经受，也给我留下了精彩而美而好的回忆。

在一个收获的季节，我荣幸的踏进了一个新欣向荣、朝气蓬勃的企业——xxxx。成为了 xxxxxx 一般的一员。成为了客户服务工作传递欢快的一名使者。感谢 xxxx 给了我工作的机会，是您——延长了我连续展翅的幻想。

在这段时间里您们赐予了我足够的宽容、支持和关怀，

让我充分感受到了 xx 人“海纳百川”的胸襟，感受到了 xx 人“不经受风雨，怎能见彩虹”的豪气，也体会到了 xx 人的执着和坚决。在对您们肃然起敬的同时，也为我有机会成为 xxxxx 的一份子而惊喜万分。

带着对将来美而好的期盼和希望，踏上了新的征程，平凡而不平凡的岗位。回想在过去的三个月里，让我欢欣让我忧，有成功喜悦，也有难受往事；有在烟雾缭绕的房间里发呆，也有半夜从床上蹦起来的经受，这好象是人生的一段缩影，让人难以遗忘。生活显得紧急，但又有秩序。

在这三个月的时间里，在领导和同事们的悉心关怀和指导下，通过自身的不懈努力，我已经慢慢适应了四周的生活与工作环境，对工作也慢慢进入了状态。在这段过程中，我想分三个阶段来总结我这段时间的工作。

一、萌芽阶段(11月7日—11月31日)。

在这期间，我主要是生疏日常工作流程。比如生疏产权、国土的权证办理程序，业主的询问解释工作，房屋的修理整改流程，其涉及到的事情比较芜杂，具有较强的随机性，有时急着要同时处理好几件事情，而有时却闲得无聊。并且在这些事情上，都缺乏表面层次性，在没有对其内在属性得到充分了解的情况下，很难通过直观在第一时间内得出比较正确的推断，由于在接收到每一信息时都没有明确的标识哪个是重点哪个是非重点，哪些事情紧急哪些事情不急，哪些信

息是需立即传达的哪些信息是需过滤掉的，这些在缺乏阅历与对公司整体内部运作了解的状况下都是很难把握的。

当然了，在这期间，是我出错的高峰期了，特别是在有些事情的处理上，缺乏确定的迅速而灵敏性，对有些事情考虑得不够周全，但通过向一些有阅历的同事学习，在后期的工作中逐步得到了改善。像我这样一个新人，刚进入公司，对一切都布满了生疏和惊奇。所以我时常会追着工程师或老员工问这问那，他们总是能不胜其烦地解说。从中让我学到了许多自己以前所未学到的东西。时常也和业主进行相互沟通，从他们那里能够学到自己在其他的地方所不能学到的东西，所以他们都成了我的良师益友。

二、成长阶段(12月1日—12月31日)。

通过对上阶段的工作表现与领导、同事的指导，在此阶段的工作上作了确定的调整，开头分类进行工作制定每日方案，客户部的权证办理工作、业主询问解释工作、整改流程工作、业主的谈判工作等四大类。

在这期间，关心了部门的权证办理工作，业主相关权证的领取步骤，办理所需资料，以及办理时的相关留意事项。业主的询问解释工作是多样性的，让我清楚的看到了自己对专业学问的不足和服务质量需要提高，我向领导、同事及其他相关工作部门的学习，补充自己的专业学问，提升自己的服务质量，使业主满意，也让自己更好的服务于业主。在这

里，我清楚的熟识到：站在我面前的每一位业主，都是我心中的上帝，而我的职责就成了传递欢快的天使，与专业打交道是一门硬的科学技术，与人打交道则是一门软的思想艺术。这就要求我要两手都要抓，并且两手都要硬。

同时，这种精神也深入到到到工程的整改中，通过修理小组对房屋质量的整改工作，首先要尽快整改业主反映的问题。确定要准时整改。由于这个问题简洁影响业主生活秩序或家装进度。一但业主停工会带来工期和经济的损失，更严峻的是会影响上帝的心态，破坏了新居给他带来的快乐心情。一旦业主心情被破坏了质量本身的问题已不在是主流，抚平业主的心灵深处的创伤则变成了我使命的当务之急了。这不仅提高工作效率，也增加了 xxxx 的美誉度；其次对整改施工单位的监督，提升整改质量水平。在这期间我多次与修理工程师一同深入到到到实践中，找到发生房屋质量问题的根源所在，比如：铝窗渗水，主要缘由是窗密封胶和玻璃胶日久老化；门窗拼接不规范；窗墙结合处与土建部分连接不够紧密。再如：墙面裂纹的裂纹、空鼓，墙体裂纹由砌体砂浆不饱满，不同材料交接处理不合理，装修开槽操作不规范等造成；空鼓是抹灰时墙体润湿不够或一次抹灰太厚以及细砂含量太重造成。通过现场的实践工作，这样可以更好的监督施工单位施工的质量，也增加了我的信念。

物业客服转正工作总结 4

本人 xx 业于 xx 高校，所学专业为 xx，于 20xx 年 xx 月 xx 开头在 xx 物业工作，目前职位为客服专员。进入物业参与工作的几个月试用期经已接近尾声。工作以来，在单位领导的细心培育和训练下，通过自身的不断努力，无论是思想上、学习上还是工作上，都取得了长足的进展和巨大的收获。在这段的工作学习中，对物业有了一个比较完整的熟识；对于物业的进展历程和管理以及个人岗位职责等都有了一个比较清晰的熟识。在生疏工作的过程中，我也慢慢领会了并有所体会了物业诚信、勤奋、求实、创新的核心价值观，为公司的稳步进展增加新的活力。下面就是我试用期自我鉴定，也是对自己的工作表现的总结。

工作上，我的主要岗位是客服专员。在工作中我努力做好本职工作，提高工作效率及工作质量。在本职工作做好之外，在 xx 的预备期间协作数据专员，利用自身优势，关怀其制定了一系列的表格，总结了相关数据。在学习把握客服相关技巧期间，严格要求自己，刻苦钻研业务，就是靠着这样一种坚决的信念，争当行家里手。为我以后的工作顺当开展打下了良好的基础。

在学习上，严格要求自己，端正工作态度，作到了理论联系实际；从而提高了自身的一专多能的特长及思想文化素养，包括生活中也学到了养成良好的生活习惯，生活充实而有条理，有严谨的生活态度和良好的生活作风，为人热忱大

方，恳切守信，乐于助人，拥有自己的良好做事原则，能与同事们和谐相处。

思想上，自觉遵守物业的的规章制度，坚持参与物业的每次的培训。要求主动上进，疼惜物业的一砖一瓦，始终严谨的态度和主动的热忱投身于学习和工作中，虽然有成功的泪水，也有失败的辛酸，然而日益激烈的社会竞争也使我充分地熟识到成为一名德智体全面进展的优秀工的重要性。

虽然只有短短的几个个月，但中间的收获是不行磨灭的，这与单位的领导和同事们的关怀是分不开的。我始终坚信一句话一根火柴再亮，也只有豆大的光。但假如用一根火柴去点燃一堆火柴，则会熊熊燃烧。我希望用我亮丽的青春，去点燃每一位客人，感召激励着同事们一起为我们的事业奉献、进取、创下美而好明天。当然，我在工作中还在存在着缺点和做得不到位的地方，我会连续努力工作学习，今后确定尽力做到。工作中需要超越的精神，我认为正确而不怀疑经过努力，工作会越来越越好。

在此，在对试用期的工作及心得体会做一汇报后，我想借此机会，正式向公司领导提出转正请求。希望公司领导能对我的工作态度、工作力气和表现，以正式员工的要求做一个全面考量。我愿为公司的蓬勃进展贡献我全部的力气。

物业客服转正工作总结 5

我从 20xx 年 x 月 x 日 xx 物业正式成立后，接管 xx 物业

客服部客服领班工作，负责客服组、清洁组、修理组的管理工作。历时7个月，从摸索到生疏，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忱相助，得到了大多数住户的支持与认可。在这7个月来，我们面对了很多压力，克服了很多困难，但我们却特殊快乐和充实。由于我们有一只高素养的队伍，有一群热忱、愿奉献的物业管理人。我们扎实工作，勤奋敬业，协调各方，周到服务，完成了各级领导交办的工作任务。具体状况如下：

一、规范行为，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、客户服务按中心要求规程操作，贯彻礼貌待人、化解冲突、微笑服务，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、规范服务

- 1、认真书写各项工作日志，文件、记录清楚。
- 2、建立了清洁、修理日巡检表，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，在员工汇报工作的基础上，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，宣布传达中心例会规定，提出明确

要求，准时上报主管，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 x 件，其中住户询问 x 件，看法建议 x 件，住户投诉 x 件，公共修理 x 件，居家修理 x 件，其它服务 x 件，表扬 x 件。

5、办理小区 id 门禁卡 x 张，车卡 x 张，非机动车 x 张。

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整，有检索名目，共计 x 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、房屋管理深入到到细致

准时处理居家报修和公共区域的报修问题，半年居家修理服务量高达 x 件，公共区域 x 件，小区修理量大，技术人员少，要求修理工技术全面，并且还要带夜班修理工作和 xx 日夜修理任务。修理工作人员总是静静地工作，从无怨言，从不计较个人得失。我们的 xx 师傅总是一手肩扛梯子，一手骑自行车，从这家到那一户，从来都是热忱微笑，仔细讲解和宣布传达修理学问。xx 师傅一次又一次“违规”协作业主买材料，骑电瓶车到建材市场探寻匹配的材料，从来没有申请过一次路费和人工费，在繁忙的修理工作中，分担着一部分 xx 修理工作，每次都是风风火火两边跑。修理师傅劳碌的身影，许多次地感动了我，各种重大修理、夜晚修理都是随叫随到，感谢他们在自己的岗位上无怨无悔地奉献，真诚而

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，督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，杜绝违章状况的发生。

2、对小区已装修业主发生房屋渗漏等状况，管理处选择实行几种方式关怀住户排忧解难，一方面打报告由学校集中处理，一方面报学校修建中心，一方面主动联系施工单位。针对住户反映的问题，落实修理。

五、日常设施养护

建立修理巡查制度，对公共区域日常设施、设备进行保养维护，准时通知电梯、门禁公司技术人员维保、修理。对小区路灯督促全面检修，供水供电系统准时查验、修缮，排除平安隐患，对小区公共区域便民晾晒等问题准时打报告学校筹建。

六、规范保洁服务过程，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，有效地调动其主动性，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

绿化工人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、账目管理详实清晰

依据财务的分类规章，对于每一笔进出帐，分门别类记录在册。同时认真核实收据、钱、票记录，做好票据管理，准时上交，领用。短短7个月以来，领用收据 x 本，已上交 x 本，正使用 x 本，备用 x 本。上交现金共计：xxxxxx元，其中 xx 制卡为 xxxxx 元。

九、宣布传达文化工作方面

共同进步，开展批判与自我批判，打造和谐、文明、团结创新的团队，提升物业服务品质，宣布传达物业的工作及中心心的服务理念，保证畅通的沟通渠道，坚持正确的服务理念（有理也是无理），准时向业主供应平安学问，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。

每月两次的定期天然气充值服务，半年共为 x 户业主供应服务，期间无一例钱、卡、票失误现象，在住户间建立了良好的口碑。

多次为住户捡到钱包、衣物、自行车、电瓶车等拾金不昧的行为，也因此受到住户的表扬，帮业主联络钟点工等家政服务，向外联络家电、开锁等有偿服务。为业主供应一个

弹琴吟唱的消遣环境，拉近与住户之间的关系。xx 物业主动响应、参预集团的文化生活，组织舞蹈、唱歌等消遣活动，目前正在主动筹备“20xx 年新春歌舞会”活动。

十、业主的满意就是物业管理服务工作的最终目标

本次调查共发放调查表 x 份，收回 x 份，总体对物业管理满意度为 x，其中客服满意度为 x，清洁满意度为 x，修理满意度为 x。

经过 7 个月的工作，生疏了基层管理工作流程，基本能够将所学学问与实践相结合，形成了自己的工作方式，也对中心理念有了更深刻的熟识。我在工作中越来越感受到以诚待人，以诚处事，从短期看或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，恳切本身就是的敬重，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养、高素养的学问群体，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，必定要求提高管理上的透亮度，使物业管理行为更加规范。因此，诚信决不仅仅是个口号，而是我们进展和生存的前提。

这七个月的工作，也暴露了自身存在的问题和缺陷，如在设备管理上比较薄弱，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，希望能有机会到比较成熟的社区学习，把握更多的技能，提高自身的专业水平，多与

同行进行横向联系。

新的一年，即将到来，决心在岗位上，投入更多的时间，更大的热忱，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人珍惜在一起的和谐气氛，缔造更多的惊喜和超越，更好的发挥团队精神，以“住户无埋怨、服务无缺憾、管理无盲点、工程无隐患”为工作目标，让我们 xx 物业随着新年悄然而至的脚步，而潜入我们宽阔住户的内心而努力、奋斗！“xx 物业，加油！”

物业客服转正工作总结 6

我从 20xx 年 x 月 x 日 xx 物业正式成立后，接管 xx 物业客服部客服领班工作，负责客服组、清洁组、修理组的管理工作。历时 7 个月，从摸索到生疏，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忱相助，得到了大多数住户的支持与认可。在这 x 个月来，我们面对了很多压力，克服了很多困难，但我们却特殊快乐和充实。由于我们有一只高素养的队伍，有一群热忱、愿奉献的物业管理人。我们扎实工作，勤奋敬业，协调各方，周到服务，完成了各级领导交办的工作任务。具体状况如下：

一、规范行为。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、客户服务按中心要求规程操作，贯彻礼貌待人、化解冲突、微笑服务，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、规范服务

1、认真书写各项工作日志，文件、记录清楚。

2、建立了清洁、修理日巡检表，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，在员工汇报工作的基础上，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，宣布传达中心例会规定，提出明确要求，准时上报主管，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 x 件，其中住户询问 x 件，看法建议 x 件，住户投诉 x 件，公共修理 x 件，居家修理 x 件，其它服务 x 件，表扬 x 件。

5、办理小区 id 门禁卡 x 张，车卡 x 张，非机动车张。

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，有检索名目，共计 x 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、房屋管理深入到到细致

准时处理居家报修和公共区域的报修问题，半年居家修理服务量高达 x 件，公共区域 x 件，小区修理量大，技术人

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/855300301143012001>