

2024 年物业客服专员的述职报告(10 篇)

物业客服专员的述职报告一

从原来的工作单位辞职之后,我准备开始一次新的尝试,我想要做好的工作有很多,不过我相信自己可以做的更好的。在经过很多次的面试应聘之后,我终于在面试中取得一次突破性的进展。有一家公司及时的看到了我的才华,给我机会。我想我会尽我的全力来实现自己的价值,实现之前一直没有过的理想、抱负。

一、目前客服部主要工作

- 1、vip 会员卡的办理、登记、发放、录入系统存档。
- 2、接待客户投诉(前台投诉和电话投诉)。
- 3、商场大门显示屏信息的录入与播放。
- 4、每日邮件收发。
- 5、商场内部其他事务处理。
- 6、播音室日常工作。

二、客服部现有工作状态

- 1、员工新老交接正常,没有业务不熟悉的员工独立上岗的状况,业务熟练。
- 2、客服部员工与各楼层、各部门衔接顺畅,工作配合较默契。
- 3、楼层管理到位,有效地辅助管理了客服部前台。
- 4、客服部前台工作细致周到,办事准确,例如每日邮件收发,员工订餐,商场故障维修处理等。
- 5、播音室工作进展顺利。

三、目前客服部主要工作中所发现的问题与不足

1、前台简化接待客户投诉流程

现有投诉流程:前台投诉→电话投诉所属楼层主管→直接将投诉转至楼层主管和各柜台自行处理。这样的处理方式容易造成楼层主管工作量过重,导致管理上的混乱,一方面客服主管无事可做,另一方面楼层主管应接不暇。以目前商场的客流量来说,这样的处理方式的确可以节省大量的人力物力资源,而且也可以提高投诉处理时间,但是,随着商场销售业绩的提高,客流量增加,势必会引起管

理混乱继而引发各部门之间的权责划分不清的矛盾。特别是我商场即将新装开业，类似上述情况很有可能因此而产生。

2、工作记录缺失

前台没有工作记录，前台员工所作工作无据可查，整个前台只有一本手写 vip 客户登记本用以将会员信息录入到计算机系统中和一本邮件领取登记本，没有客户投诉记录单，电话接待记录，失物、寻人等其他工作记录单，播音室只有日常播音记录一份，每日临时播报(广告、促销信息、寻人、移车、失物等)没有记录。这种工作方式导致员工工作积极性低，对于应做工作往往消极怠工能推就推，如果造成工作失误无据可查，员工间会互相推脱，无法追究责任。另外工作记录缺失导致客服主管无法正常管理员工工作职责，难以提高管理工作的质量，这也是造成我商场客服部主管流失严重，无法长期开展工作的一个原因。

3、客服部员工考勤纪律差

客服部员工考勤差，两天两人三次擅自脱岗超过半个小时，均[ne-tpage]以身体不适为借口，但都没有请病假，如不被主管查岗则不会如实上报，整个部门无排班表，员工间随意倒班不报主管批准，相互包庇。

4、办公成本过高，办公用品消耗量超出了本部门的预损耗量。如播音室多次申领笔、纸，前台胶带消耗量大。

5、客服部相关职能转移

客服部的客户投诉处理权限，商品退换，发票开据，团购等职能被其他部门分散管理，造成客服部员工工作闲散，无所事事，思想懒散。

6、无后期客户忠诚度培养

客服部对于 vip 会员的后续服务根本没有，前台服务人员对会员权利不清楚，单纯建立客户档案后没有进行跟踪服务，客户维护、回访等工作。

四、针对发现的问题提出一些建议

1、要求客服部主管加强考勤管理，保证员工出勤，工作期间严格管理，严查员工在岗纪律，每周制定规范排班登记表，整顿部门工作纪律。

2、对员工进行小型部门内独立业务培训，如接待投诉流程，退换货流程，改变原有的简单流程，规范工作流程。目的是为今后客流量增加避免工作混乱权责不明的现象。

3、制定工作记录本，投诉记录、电话投诉记录、邮件收发记录、临时播音稿件记录，前台其他服务记录等，便于领导检查工作和主管管理员工。

4、建立客户后续跟踪服务制度，用以培养和维持商场的固定消费群，建立客户对商场的忠诚度，特别是对 vip 会员客户进行追踪服务，如定期客户电话回访、大型促销活动通知，积分换购温馨提醒等，来配合营销部、企划部工作。

5、严格控制办公成本，如消耗量大的办公用品可以采取以旧换新法，填物品申领后用使用完的办公用品去换领新的，再如电话外线拨打要做登记等。

6、客服部相关业务可以适度分担，如开发票、退换货等权责，前提是要保证客服部主管拥有具有良好的执行力，否则容易管理不力造成混乱。

由于本人试岗时间有限，对整个商场的运营并不是非常熟悉，观察得还不够深入细致，看到的问题比较浮浅粗糙，对于一些措施的考虑并不周全，并不一定能够真正反映出整个客服部的全貌，希望领导能够批评指正，给出指导意见。另外，以目前商场的客流量和管理制度而言，需要改进的地方并不是十分突出，考虑到我商场重装开业会扩大经营，现有的管理力度无法应付以后的商场规模，借此装修之际进行加强管理势在必行。

我也不知道自己能否在试用期之后，继续留在这里担任客服部主管。不过我在三天的试用期中，表现还是不错的，虽然对客服部的情况没有太大的了解，不过大概情况还是知道的。希望公司能够看到我的潜力，让我继续在现在的工作岗位工作下去，我相信自己有能力当好客服部主管。我会尽我的全力来工作，我会为公司的发展做出我最大的贡献！

物业客服专员的述职报告二

时光转瞬即逝，不知不觉来到公司已经大半年，忙忙碌碌中时光已近年末。回顾过去工作中的点点滴滴，才发现自己真的收益良多，作为公司的一名售后客服，我也深知自己所肩负的责任。售后服务工作作为产品售出后的一种服务，而这种服务关系到公司的产品后续的维护和改进，也是增强与客户之间交流的一个重要平台。售后服务的优劣，直接关系到公司的形象和根本利益，也间接的影响销售的业绩。

在我所从事的工作中涉及到聊售后旺旺和处理各种售后交接问题，在过去半年里我学到了很多，对于旺旺回复话术和电话沟通技巧都有了一定的积累，对于很

多工作都能有效的去完成。在十月份的时候处理的交接数据是我们小组中最高的，双十一的当月处理的交接数据达到了9800多个，平时也都能尽职尽责的去完成自己的本职工作，算是没有辜负公司领导的期望。为了更好的完成本职工作，为公司创造更多的效益，特将今年的工作经验作工作总结如下：

1、塑造店铺良好形象

顾客进入店铺第一个接触的人是客服，客服的一言一行都代表着公司的形象，客服是顾客拿来评论这个店铺的第一要素。作为售后客服，我们要本着为顾客解决问题的心理来对待，不要把自己的情绪带到工作中，遇到无理的顾客要包容，也不要与顾客发生冲突，要把顾客当朋友一样对待，而不是工作对象。作为网店客服我们多数时间是在用旺旺文字与顾客交流，面对电脑顾客也看不到我们的表情，在与顾客交流的时候我们一定要保持良好的态度，言辞要委婉，多用礼貌用语和生动的语句，最好搭配一些动态诙谐的图片，这样可能带给顾客的就是另外一种体验了。

2、学会换位思考

当顾客来联系售后时，可能是因为收到商品不合适，商品出现质量问题等因素需要退货或者换货，当我们在为顾客处理问题时，我们要思考如何更好的为顾客解决问题，或者将心比心，当我们自己遭遇到类似顾客这样的情况时我们希望得到怎样的处理结果，然后在有效的去实施。售后工作也是锻炼我们心理素质的一个良好平台，我们每天会遭遇各种各样的顾客，其中不乏有无理取闹的，对待顾客时我们要持一颗平常心，认真回答顾客的问题。遇到顾客不懂的，我们则需要更多的耐心去服务，我们应该耐心倾听顾客的意见，让顾客感受到我们很重视她的看法并且我们在努力满足她的要求，让顾客有一个良好的购物体验，以带来更多潜在的成交机会。

3、熟悉公司产品和产品相关知识

公司作为一个从事服装的企业，产品的更新换代是非常快的，作为公司客服，熟悉自己的产品是最基本的要求，当有顾客问到产品的一些情况，我们也能及时回复顾客。对于产品的了解也不能局限于产品本身，关于产品的相关搭配，也是我们都要了解的。公司几乎每周都有定期的新款培训，对此培训我也是比较热

衷的，新款培训可以让我们结合实物和网页产品介绍对产品有更深层次的了解，在处理售后时我们也能熟知自己产品的优劣势，进而更好的为顾客解决问题。

4、有效的完成本职工作

旺旺是我们与顾客沟通的工具之一，在旺旺上与顾客沟通时我们要注意回复速度，只有及时回复才能让顾客第一时间感受到我们的热情，为此我们设置了各类快捷短语。在保证回复速度的基础上，我们也要注意沟通技巧，热情的态度往往是决定成功的一半。通过电话联系处理顾客的退换货也是我们的职责之一，在电话联系时我们也要注意最基本的电话礼仪。通常我们所处理的工作都是主动与顾客联系，拨打电话时要注意时间不宜太早或太晚，也不适宜在午休时间去电顾客；其次我们要注意电话沟通技巧，通话之前我们要了解去电的目的，在通话途中要吐词清晰，注意倾听顾客的要求，不要随意打断顾客，同时要注意控制通话时长，避免占用太多的工作时间；打电话时的一定要态度友善，语调温和，讲究礼貌，从而有利于双方的沟通。通话结束时应礼貌的回复顾客再挂断电话。

对于顾客的一些问题我们要持一个专业的态度去对待，在保持专业水准的基础上我们也要让顾客看到我们诚恳的态度，如果凭自己的专业产品知识还是不能解决问题，这时我们就要从顾客的回复中洞悉顾客的心理，努力快速解决顾客的问题，并将售后成本降到最低。如果处理得当，久而久之公司的信誉评价等都会有所提升，这也是体现我们售后价值的所在。

在过去的半年中我收获了很多，但是我知道自己还有不足之处。给我印象较深的是一次小组式的模拟培训演练，通过模拟顾客与客服沟通买卖的场景，将产品推销给顾客。如果客服熟知了自己产品，理解一些穿衣搭配知识，在分析一下顾客的购买心理，然后找出有效的推销手段，这样成交的机会就大的多。公司的培训也让我看到了自身的不足，在这以后，我也是在努力改进，平时工作闲暇之余，我会多关注店铺新款和店铺各类活动，在每次活动前我也会花时间去了解活动规则，做到心中有数。

公司也组织过各种各样的培训，在年中闲暇之际，我申请过到售前岗位去学习，虽然学习时间不长，但也收获了很多，对他们的工作也有了大致的了解。售前虽然只需要通过旺旺与顾客打交道，但是旺旺沟通也是需要很多技巧的，让买家下单关键是客服在交谈过程中能不能打动顾客，如何让顾客买到自己想要的产品，

并非一味的推销而是让顾客享受购物的过程。也使我明白金牌客服不是一天练成的，当接触了不同的岗位后我才发现自己其实还有很多需要去学习和改进的，在以后的工作中我也期待有更多的培训机会，拓展自己的综合实力

客服转正工作总结

物业客服专员的述职报告三

你们好！

我叫 xxx，于 20xx 年 11 月 25 日进入 xx 物业公司，在 xx 山水华庭小区担任秩序维护员一职，后经过竞聘，成为一名客服接待员。20xx 年 7 月 27 日，在领导们的培养下我再次成功通过竞聘走上了现在的职位客服主管。现三个月试用期已满，特此申请转正。

回顾在公司任职的每个过程，有过辛酸、也有过甜蜜，在我前进的每一步，都得到了公司领导和同事的热情相助，得到了大多数业主的谅解与支持。如果说这几个月的工作还有一些可取之处的话，那绝不是因为我个人有多大的能力，而应归功于我们有一支团结的队伍，有一群有热情、肯奉献的同事。现对我任客服主管以来的工作进行总结，冷静回顾一下这段时间的工作得失，以求总结经验，吸取教训。

在刚入职时，作为一名基层管理人员，我深刻认识到客服主管的重要责任。为了不辜负领导对我的期望，我自觉学习物业管理知识，并在思想上始终与公司保持一致，做到“思想认识到位，工作到位”，在较短的时间内适应本岗位工作。在担任客服主管职位的 3 个月中，我主要协助小区经理抓好本部门的各项工作，提高客服人员的整体服务意识，帮助小区经理处理业主投诉，一定程度上提高了工作的实效性，具体包括：改变前台接待人员工作方式，要求接待业主时必须全程站立式服务；协助小区经理制定收费方案，并予以落实；各种资料的收集、整理归档；对小区经理各项管理工作提出合理化建议；接待业主投诉，独立处理投诉近百起；协调与各部门的工作等。在各项工作中，收费工作和接待业主是我负责最多，也是较为擅长的方面。

协助小区经理制定落实详细的收费方案，在集中收费期之前通过电话回访方式总结各类问题，（如：您好：这里是 xx 山水华庭物管部，请问您对我们的服务还有什么意见）并做好合理解释及处理。对于施工遗留问题，及时上报并与地产

售后维修部人员做好沟通工作并催其及时处理，为我们物业费的收取工作做好铺垫。下一步带领客服人员亲自上门收费，xx 山水华庭已于 11 月份提前完成了全年的收费任务，并且超额完成 12 万元。当然这不是我个人的成绩，而是与华庭物管部所有同事的努力及公司领导的悉心指导分不开的。

在接待业主这方面，我深刻认识到前台接待是物管部的服务窗口，所以良好的服务形象至关重要。为了提升前台形象，我要求前台客服人员在接待业主时采取全程站立式服务，给业主以焕然一新的感觉。另外在日常工作中，我严格按照公司要求，工装上岗，接待来访人员以礼相迎，态度和蔼的接听和转接电话，耐心听取业主反映的问题、需要解决的困难，细心解答并详细的记录，在第一时间安排人员进行回访。业主的所有咨询来电，我们都给予满意回复；业主的报修问题，通过我们的及时联系，根据报修内容的不同等级进行派工，争取在最短的时间内将问题解决。同时，根据报修的完成情况及时的进行上门回访或电话回访。使业主真真切切的感受到我们物业服务的重要，通过我和全体员工的共同努力，现在客服各项工作都有了很大的提高，员工们士气高涨，工作积极主动，已经顺利的完成了年度工作目标。

一、对于自身的管理带动员工的积极性：严格律己、保持持久的事业激情，xx 给了我一份激情，我就能做到把这份激情转变为为企业所带来的效益。短暂的激情是不值钱的，而且激情是不允许受伤害的，对待员工也是如此，设想一下你的员工下班以后再要培训三四个小时或者开上几个小时的会，你就会把这种激情消耗掉，学习是无处不在的，学习不是要坐下来，而是去听、去看、从与业主沟通中学习。

二、交房工作的顺利进行：交房前针对每位客服人员的性格特征进行必要的谈心。确保交房当天所有客服人员都能精神饱满的去迎接入户业主，在与业主沟通时态度务必诚恳，对于那些蓄意闹事的人，由我带领他们出去并向他们解释清楚，以免影响到其他交房人员的情绪，在交房期间我们应保持冷静先稳定业主的情绪为其耐心解决困难，杜绝业主扎堆现象，保证交房工作井然有序的进行。

三、对二期新入住业主的沟通了解：在交房期间，对二期业主们的问题进行汇总，总结交房工作中的利弊以便日后有目的的对新人进行培训，也能更好的为业主们在入住时提供便利。

四、对新入住业主明年装修及办理手续的管理：根据小区工程体系制定出来的新装修管理协议，我们规定在装修期间业主来办理手续时对业主发放并讲解一些装修须知。除装修巡查人员每天到所有装修户中进行一次巡视与提醒外，保洁在打扫楼道、秩序维护在巡逻时，发现装修问题及时向客服人员反馈。再由客服联系业主更快速地制止破坏其房屋结构。确保业主按照规定开展装修工作，避免给其他业主和物业管理造成不便。

经过这几个月的试用期，我通过不断学习和积累，在思想上和工作能力的都有了一些进步。同时我也深知自己的不足：文字写作能力较为欠缺，抗压性有待加强等。但是，我相信通过我的努力，再加上领导与同事的帮助，这些不足都将成为过去。我会用积极上进的工作心态，默默无闻的敬业精神将本职工作做到最好，以身作则履行 xx 物业的服务宗旨为业主带来“家的感受”，为公司的进一步发展付出自己所有的努力！

以上是我对自己近期以来的工作总结，希望各位领导对于我的不足之处不吝指导，使我不断进步，为公司做出我最大的贡献。

物业客服专员的述职报告四

我从 20xx 年 6 月到同仁花园任职，到 20xx 年 11 月，历时 6 个月。从摸索到熟悉，从茫然到自信，在我前进的每一步，都得到了公司领导和同事的热情相助，得到了大多数业主、租户的谅解与支持。如果说这 6 个月的工作还有一些可取之处的话，那绝不是因为我个人有多大的能力，而应归功于我们有一支高素质的队伍，有一群有热情、肯奉献的物业管理人。作这个小结的目的，也决不是给自己涂脂抹粉，而是希望能达到两个目的：其一，冷静回顾一下这段时间的工作得失，总结经验，吸取教训；其二，以自己的这段经历为案例，为公司今后锻炼、培养人才提供参考。

我这 6 个月的工作，基本可分为三个阶段。

第一阶段，摸索阶段。从 20xx 年 6 月初到 7 月底。这一阶段的工作，一方面是尽快掌握小区的基本情况，另一方面确保小区各项工作的正常进行。由于交接时间较短，很多事情只能边干边学习，在此期间，管理处的日常工作主要靠的是公司领导的有效指挥，靠的是管理人员的高度自觉。这一时期的工作，在大的事

件处理上能积极向领导汇报，迅速采取措施，未出现严重错误，但在工作细节上还存在不少问题，好在有领导和同事及时指出并补救，均未产生严重后果。

第二阶段，尝试阶段。从20xx年8月初到9月底。这一阶段的工作，除继续学习，维持小区的正常运转外，开始将自己的一些管理理念融入进去，给小区的管理加入一些个性化的色彩。

主要完成的工作有：

- 1、改善员工工作、生活环境；设立独立监控室、保安宿舍；
- 3、强调管理上要有痕迹，异常情况一定要有文字记录，要封闭；
- 4、调整员工工作安排，强调维修及时性、收款、合同管理工作；
- 5、处理好与住户的关系，争取对方的谅解与支持。

其中，第1项，设立独立的监控室及保安宿舍，合理利用了空间，有效利用及保护了监控设备。第2项，深入了解住户信息，为将来的管理工作打下基础。合同跟踪，主要是了解合同执行情况，对未执行条款补充说明。第3项，主要改变管理上的无报告、无记录现象。第4项，工作分工后，收款工作有明显改进，为住户提供了方便。第5项，比较妥善的处理了物业处、住户、开发公司三者之间的关系，婉转的解决了一些问题。这一时期的工作，主要思路是多接触问题，多处理问题，因此出错的机会也更多，但一般都能及时调整过来。大胆尝试对于自身业务能力的提高十分有帮助。

1、继续快速及时的完成维修工作，做好售后服务。

2、完成12月份的评比市级优秀物业管理小区的准备作。

3、积极同有线电视台联系，尽快完成安装工作。工4、作好今冬试气取暖准备工作。其中，第1项包含的事情较多，涉及面广，基本能按公司方针，落实各项维修，并结合小区实际有所补充，各方反应良好，但有的工作还存在一些瑕疵，个别问题处理不够果断。第2项工作也在按计划开展，取得了一定效果，尚有较大提升空间。第3、4项工作正在进行中。这一时期的工作，总的来说比较明晰，与同事的协调配合也较好，工作效率较高，但考虑问题时有时还不够全面，需要改进的地方还很多。

经过这6个月的工作，熟悉了基层管理工作流程，基本能够将所学知识与实践相结合，形成了自己的一套工作方式，也对公司理念有了更深的认识。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，但从长远看其效果是显而易见的。无论是对公司领导、对同事还是对业主，诚实本身就是最大的’尊重，才能得到真正的理解与支持，很多看起来很困难的事也因此迎刃而解。今后，由于业主本身所具备的高素质，随着他们对物业管理工作了解程度的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规范。因此。诚信决不仅仅是一个口号，而将成为企业生存的前提。

这6个月的工作，也暴露了自身存在的一些问题，如在设备管理上还比较薄弱，对一些细节注意还不够，有待在今后的工作中予以改进。同时，希望能有机会到比较成熟的社区去学习、掌握更多技能，提高自己的专业水平。决心在岗位上，投入更多的时间、更大的热情，完成公司布置的各项工作，不辜负公司领导的期望。

一、我配合办公室主任负责起草了《电话接听管理办法》、《打卡制度》、《加班管理办法》、《就餐管理办法》等六项制度，修订了《效绩考核办法》。通过起草和修订各项制度，使我对公司的经营、运作和管理有了较为深刻的认识，但同时具体落实中存在颇深的问题，如员工打卡未能做到统计公布，失去了监督和考核作用；效绩考核的检查存在缺乏深度和力度，没有起到通过检查提高员工岗位技能的作用，这是需要做深刻自我检讨的。

二、较好地完成了去年底的“三定”目标和工资逐月分解目标，虽在年初表现出各岗位工资水平偏低现实，但自4月份以后工资水平得到逐月上升（排除被考核因素）。

三、严格按去年底核准的调整基数，按时足额缴纳社会保险（其中有两个月因资金周转问题产生了滞纳金），未出现断档现象，针对以前遗留的断档，现已对大部份进行了补录，还有个别断档的原始资料查询存在一定困难，但在本月保证全部予以解决。同时将做好20xx年社保基数的调整工作。

四、因今年进出员工颇为频繁，几乎每月都有辞职的员工和新增的员工，故给员工花名册的动态管理增加了难度，但每月的人员结构表都得到了翔实统计和上报，招聘与解除手续都按程序进行，但存在问题是新员工的培训工作没能严格按程序开展，给部门培训造成了难度。

1、有的合同、协议无编号；

2、虽然股份公司不再审批权限以下的合同，但公司内部审批手续不完整；

3、与外地签订的紧急合同应在传真执行后要求对方邮递原件并逐页加盖合同章，这点应加以弥补和改正。

六、及时完成了公司营业执照、组织机构代码、收费许可证等公司证照的年审工作。

七、按要求负责起草了公司的文件、请示、函等各类文稿，但在请示上报后，催问工作不及时，存在报与公司后就不再催问的现象。这也是失职的地方，今后要加以注意和改正。

八、效绩考核的检查上报讨论不及时，因之产生了工资造册不及时，数据出台不及时，导致财务数据上报不及时等一系列连锁反应，产生了较恶劣的影响，而且屡次出现这种情况，更是不可原谅的失职。

九、在对外工作中，也是有得有失：对物业、物价部门协调工作，取得了支持，其中在收费许可证年审费上通过努力减少了 1000 多元年审费；但在社保局组织的企业参保情况检查中，因重视不够，准备工作不充分，造成较大工作失误，这一点应作深刻检讨，并且在今后工作中要汲取教训，引以为戒。

十、在宣传工作中，修改稿件 60 余篇，发表 40 余篇；制作板报 2 期，其中一期参加综治办比赛获得二等奖；协助商务中心制作横幅 40 余幅，且多为加班时间，为物业公司宣传工作作出了一定成绩。但也存在四季度修改稿件篇幅少、发表稿件少的实际。工作缺乏条理性、计划性，导致工作完成不及时、拖沓、延误等情况，这有主观学习不够、精力分散的原因，也有客观办公室人员变动较为频繁的原因，但主观原因还是主要的。纵观全年工作，上半年略好于下半年，但并不是说上半年工作就做得好，整体上严格地说，今年的工作很不尽如人意，如用是否称职来作自我评价，我认为只能是勉强称职。

物业客服专员的述职报告五

您们好！

我于_____年 2 月 28 日正式在_____客服部工作，试用期三个月。

时光弹指一挥间毫无声息的流逝，转眼间试用期接近尾声。回首过去的三个月，内心不禁感慨万千……这是我人生中弥足珍贵的经历，也给我留下了精彩而美好的回忆。虽然没有轰轰烈烈的战果，但也经历了一番不平凡的考验和磨砺。

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/856022134201011002>