# 物业前台个人工作情况总结

来源：网络 作者：沉香触手 更新时间：2024-02-06

*物业前台个人工作情况总结7篇物业前台个人工作情况总结大家如何写呢？回首这段不平凡的时间，有欢笑，有泪水，有成长，有不足，是时候抽出时间写写工作总结了。以下是小编精心收集整理的物业前台个人工作情况总结，下面小编就和大家分享，来欣赏一下吧。物业...*

物业前台个人工作情况总结7篇

物业前台个人工作情况总结大家如何写呢？回首这段不平凡的时间，有欢笑，有泪水，有成长，有不足，是时候抽出时间写写工作总结了。以下是小编精心收集整理的物业前台个人工作情况总结，下面小编就和大家分享，来欣赏一下吧。

**物业前台个人工作情况总结精选篇1**

如今的我已从懵懂的学生转变成了肩负工作职责的员工，对前台工作也由陌生变成了熟悉。以前我认为前台工作很简单、单调、甚至无聊，不过是接下电话、做下记录。其实不然，要做一名合格、称职的物业前台人员，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，否则工作上就会出现失误、失职状况。回顾过来的前台工作，有得有失。下面我就简单总结今年的工作：

一、工作内容

日常接待及接听电话：热情接待来访业主，并积极为业主解决困难。接听业主电话，要有耐心，记录业主来电投诉及服务事项，并协调处理结果，及时反馈、电话回访业主。日常报修的处理：根据报修内容的不同积极进行派工，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地进行回访。每天早晨检查各部门签到情况。检查院落及楼道内卫生，对于不合格的及时告知保洁员打扫干净。对库房的管理：领取及入库物品及时登记。催收商铺的水电费及物业费。搜集各类客户对物业管理过程中的意见及建议，不断提高小区物业管理的服务质量及服务水平。

二、工作心得

在完成前台工作的过程中，我学到了很多，也成长了。不少我认为做好前台最重要是：服务态度一定要好，在院里见到业主主动打招呼，如果顺便帮他开门及帮忙搬东西等力所能及的小事，以使业主对我们更加信任。我们要有主动性，要有一双会发现问题的眼睛，每天对小区院落进行巡查，发现问题及时解决。不要等到业主来找了，我们还不知道怎么回事，要做到事事先知。

三、明年工作计划

对于我这个刚刚步入社会，工作经验不丰富的人而言，工作中不免遇到各种各样的阻碍和困难，在这全新的一年里，我要努力改正过去工作中的缺点，不断提升，加强学习物业管理的基本知识，提高客户服务技巧与心理，完善前台接待的细节。进一步改善自己的性格，提高对工作耐心度，加强工作责任心和培养工作积极性；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。

很幸运刚从学校毕业就可以加入\_\_物业的团队，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，取得更大的进步！

**物业前台个人工作情况总结精选篇2**

忙碌的20\_\_年即将过去。回首前台一年来的工作，感慨颇深。这一年来前台在公司各级领导的关心和支持下、在前台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。现对今年工作加以总结。

一、改变职能、建立提成制

以往前台对收费工作不够重视，没设专职收费人员，由楼宇管理员兼职收费，而且只在周六、日才收，造成楼宇管理员把巡视放在第一位，收费放在第二位，这样楼宇管理员没有压力，收多收少都一样，甚至收与不收一个样，严重影响了收费率。所以，从本年度第二季度开始我们开始改革，取消楼宇管理员，设立专职收费员，将工资与收费率直接挂钩，建立激励机制，将不适应改革的楼宇管理员辞退。招聘专职收费员，通过改革证明是有效的。

二、组织活动、丰富社区文化

物业管理最需要体现人性化的管理，开展形式多样、丰富有趣的社区文化活动，是物业公司与业主交流沟通的桥梁。物业公司在往年也组织了大量的社区文化活动，得到了全体业主的认可，但是结合现在物业的实际运营情况，物业费连日常的管理开支都保证不了，更何况组织这些活动要花费相当大的一笔费用，在这种情况下，我们要克服困难、广开思路、多想办法，合理利用园区的资源有偿收费开展活动。

我们结合实际情况，联系了一些单位在园区内搞活动，这些公司提负责供完整的一台节目，园区业主共同参与，寓乐其中，经销商们不仅发放了礼品，而且物业公司还收取了一定的费用来弥补物业费的不足，通过活动，体现了\_\_小区人性化的物业管理，同时也增进了物业公司与业主之间的沟通与交流，并为公司增加一笔收入。

三、清查水表，追缴经济损失

本年度前台一直配合工程部对二期未安装水表的住户进行调查，据资料统计大约有近\_\_家住户没安水表，从入住以来一直未交过水费。我们必须抓紧时间将表安装上，并尽力追回费用。而且在安装的过程中我们又发现了新的问题，许多卡式水表需换新的电池，面临这种情况我部抽调出专门人员负责楼宇的筛查和收取水费的工作。在今年自来水进行统一价格调整，针对这一情况。时间紧任务重。我们及时调整班次，将人员划分范围，前台全体人员停休，加班加点全员入户收水费。通过大家的共同努力，在不到一个月的时间内我们尽了努力完成了这一任务。

明年将是崭新的一年，随着我们服务质量的不断提高，小区配套设施的逐步完善，\_\_物业公司将会向着更高、更强的目标迈进，前台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\_\_物业公司谱写崭新辉煌的一页！

**物业前台个人工作情况总结精选篇3**

即将辞旧迎新之际，我在回顾20\_\_年度的工作中总结经验找出不足，以更加务实的态度配合公司的战略方针，细化管理分区、挖掘个人潜力，向管理要效益，加强自身的学习力度，增强个人的整体意识，继续发挥敬业奉献精神，与众位同仁同心同德，共同为公司的发展尽心尽力。我与众位同仁在公司领导制定的一系列条令条例下，不断改进和发展，取得的了不错的成绩同时也得到了广大业主的认可及好评。下面是我对20\_\_年工作的简单总结：

一、提高服务质量，规范管家服务

自公司初办伊始推出一对一管家式服务以来，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，范文写作如微笑、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，得到了业主的广泛认可。

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我们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《\_\_省物业管理条例—规约》、《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。

20\_\_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\_\_物业服务有限公司谱写崭新辉煌的一页！

**物业前台个人工作情况总结精选篇4**

在本年度的工作当中，我物业公司努力全面建立标准化物业管理体系，着力提升物业服务品质，打造和谐文明科技园区，着重项目部标准化管理体系的全程推进实施，不断修正、提高、完善，追求管理服务的持续改进。现将本年度物业前台工作情况总结如下：

一、强化标准化物业管理体系建设

以“业主无抱怨、服务无缺憾、管理无盲点、工程无隐患”为工作标准，重点制定、改善了各项管理服务流程、管理制度、作业指导书；建立了监督管理组织，落实岗位责任制。建结合项目部的管理实际，针对新员工多、年轻员工多的特点，为保障管理服务品质，力争做到员工业务水平专业化、全面化，物业部年初制定了详细的培训考核方案，通过工程、客服、安全、环境知识的交叉培训考核，使员工物业知识专业化、全面化。同时整理了一套实用的培训课件。

二、重视宣传引导工作赢得业主理解支持

成立了项目部宣传小组，通过宣传栏、电子邮件等形式，积极主动的向园区业主公示本公司及物业部的工作情况；宣传物业部的工作及公司的服务理念；保障畅通的沟通渠道，坚持正确的舆论导向；宣传法律法规和政府部门的管理指导信息；并及时向业主提供安全知识、健康常识、天气预报、租房信息、生活小常识等。赢得了业主对物业管理工作的理解和支持，引导园区业主积极参与园区建设。

本年初，按照街道办事处的要求，物业部专门成立了垃圾分类领导小组，制定了垃圾分类管理制度及流程，完善了垃圾分类设施，安排专人负责，细致、系统的进行宣传、培训、监督、落实。实现了园区生活垃圾减量化、无害化的管理目标。使垃圾分类工作最终高质量的达到了市政管委的要求，受到了领导的好评。由于垃圾分类工作的出色，市政管委拟将我园区列为“垃圾分类优秀单位”。

三、完善档案管理体系保持原始完整数据

档案管理是物业管理当中的一项重要工作，记录着物业、业主和管理过程的真实面貌。设置专人跟进收集、整理、更新，建立了一套完整的档案管理体系和数据库，并保持数据的不断更新，保证了档案的完整性及可靠性。满足了安全、便捷、快速、详细、真实、完整的档案管理要求。监督指导园区保洁工作，制定标准操作监督流程，落实分区负责、定期考核制度，有效地调动其积极性，促进内部和谐竞争，提升园区环境质量。

今年物业部在以项目经理为核心的\'管理团队带领下，服务品质有提升，管理方法有创新，文化宣传有成就的基础上，基本完成了公司的既定目标。然而在项目团队面前仍然存在诸如中水问题、标识不全、沟通渠道单一等等困难，还需公司总部给予关注支援，以便使项目管理更加完善，创造企业品牌。

**物业前台个人工作情况总结精选篇5**

时光飞逝，不知不觉20\_\_年已经过去，在这过去的一年里，我在公司领导和同事的关心帮助下，顺利的完成了本职工作，现对20\_\_年来的工作做一个总结。

一、前台接待方面

前台接待是客服部的服务窗口，保持信息渠道畅通，监督区域管理、调度和协调各部门工作，是前台接待的主要职责。接待人员是展现公司形象的第一人，一言一行都代表着公司，是联系小区住户的窗口。在工作中，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，仔细认真的处理日常事务，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上门服务。

每个月月末，将来电记录汇总，一年来共接到来电\_\_个、去电\_\_个，业主有效投诉x宗。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积极进行派工，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。业主的投诉，已上报有关部门协调解决。通过这些平凡的日常工作，使我的工作水平有了明显的提高，受到了小区业主及领导的一致好评，也塑造了我们物业人的新形象。

二、档案管理方面

档案是在物业管理中直接形成的文件材料，严格按照档案管理规定对业主资料、各部门档案、报修单、工作联络函、放行条等资料进行较彻底的分类整理，做到目录清晰，检索方便，各栋住户资料进行盒装化、各部门档案进行袋装化管理，按期、细致的整理完成。实现规范化管理，同时制定完善资料的保密制度。定期检查档案情况，改动或缺少及时完善。一年共接到各类报修共\_\_宗，办理放行条\_\_张，工作联络函\_\_张。

三、各项费用的收缴工作

鉴于物业管理是一个高投资、高成本、低回报的服务行业。要确保工作持续正常进行，必须做好各项费用的收缴工作，并保证按时足额收缴。一年共收取物业服务费用\_\_元；私家花园养护费\_\_元；光纤使用费\_\_元；预存水费\_\_元；有线电视初装费\_\_元；燃气初装费\_\_元。

四、经验与收获

一年来，通过努力学习和不断积累，思想认识上还是工作能力上都有了较大的进步，已具备了客服中心工作经验，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，经过一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。

今后我会加强业务知识的学习提高，创新工作方法，提高工作效益。进一步加强客服中心的日常管理工作，明确任务，做到严谨有序。结合实际情况，多从细节考虑，紧跟领导意图，协调好内外部关系，多为领导分忧解难。

**物业前台个人工作情况总结精选篇6**

从入职到转正自然在前台工作中经历了不少艰辛，但能够迎来转正的契机自然意味着过去的努力是值得的，工作中付出的诸多努力让我在职场道路上成长了许多，我也很感激领导和同事们能够在工作中给予自己不少指导，面对转正后的各项挑战应该要做好充分的准备，因此我总结了转正前的工作经验并以此来指导今后的自己。

明确前台人员的职责并做好来访人员的登记工作，每当有客户前来物业的时候都会积极为对方进行服务，主要是了解客户的来意并做好相应的登记，而且我也会根据客户的需求联系相关部门的员工，这样的话也能够尽快解决客户的问题并让对方感到满意，我明白前台工作的完成往往代表着物业的形象，所以我会注重自身在工作中的表现并反思服务水平是否足够优秀，我也能够严格遵守物业的制度并以此来强化自身的能力，在记录好客户信息的同时也会将其反馈给部门领导，在交接班的时候也会向值班人员详细说明自己工作期间的状况。

做好物业各类费用的催收以及缴纳工作，物业管理费用的收取在我看来是项艰巨的任务，主要是部分业主意识不到物业服务的重要性，事实上无论是物业卫生的打扫还是公共设施的维护都需要物业进行处理，然而每次物业费用都需要反复催促才能够收齐，因此向业主说明缴纳物业费用的重要性也是自己的职责所在，作为物业与业主沟通的桥梁让我很重视自身工作的完成，而且我也会负责物业公司的水电以及网络费用的缴纳工作，积极做好这项工作并保管好索取的发票是很重要的。

认真接听电话并及时反馈业主的意见，电话接听工作的完成是前台人员的职责所在，所以我会认真听取电话内容并做好相应的记录，这样的话则能根据对方的需求做好电话转接或者意见反馈工作，而且我也会通过沟通过程中的记录来跟进意见的处理状况，及时反馈问题的处理进度从而获得对方的理解，而且我在下班前会向部门领导汇报当天的前台工作状况，能够严谨地做好这项工作让我逐渐获得了物业领导的认可，我也将继续做好本职工作并致力于成为优秀的前台人员。

通过以往在前台工作中积累的经验让我得以转正，我很重视前台工作的完成状况并始终以较高的标准要求自己，我会继续做好前台工作并围绕着物业的发展方向而努力。

**物业前台个人工作情况总结精选篇7**

20\_\_年已经成为过去，回首走过的路，感慨自己过去一年过得还算充实，有趣。下面是我的工作总结：

一、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。每周在前台提出一个服务，如“微笑、问候、规范”等。我们根据平时成绩到月底进行奖惩，使前台的服务有了较大的提高，得到了广大业主的认可。

二、加强培训、提高业务水平

物业管理行业是一个法制不健全的行业，而且涉及范围广，专业知识对于搞物业管理者来说很重要。但物业尚不成熟，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。这些客观条件都了我们从业人员需不断地学习，学习该行业的法规及动态，对于搞好我们的工作是很有益处的。前台是与业主打交道最直接的部门，员工的素质高低代表着企业的形象，所以我们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、规范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，以使我们解决业主的问题这方面;

2、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。主要是结合《物业管理》、《物业管理企业收费管理》等污染法规、学习相关法律知识，从法律上解决实际当中遇到的问题。

三、负责组织活动

丰富社区文化物业最需要体现人性化的管理，开展形式多样、丰富有趣的社区文化活动，是物业公司与业主交流沟通的桥梁。我们前台员工在今年策划组织了大量的社区文化活动，如一些晚会、游园活动，短途的及各类棋类比赛等。得到了全体业主的认可，我们克服困难、广开思路，合理利用园区的资源有偿收费开展活动。

四、不辞辛苦、入户进行满意度调查

根据计划安排，20\_\_年2月开始进行满意度调查工作，同时重新登记业主的联系电话，我们会将业主的最新联系电话重新输入业主资料中。

20\_\_年将是崭新的一年，随着我们服务质量的不断提高，小区配套设施的逐步完善\_\_物业公司将会向着更高、更强的目标迈进，我们前台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\_\_物业公司谱写崭新辉煌的一页!

本文档由范文网【dddot.com】收集整理，更多优质范文文档请移步dddot.com站内查找