# 物业公司员工转正总结

来源：网络 作者：夜色温柔 更新时间：2025-01-14

*员工，是指企事业单位中各种用工形式的人员，包括固定工、合同工、临时工，以及代训工和实习生。现代企事业单位的员工跟以往比较有很大的不同，他们的素质相对比较高，知识性强。为大家整理的相关的物业公司员工转正总结,供大家参考选择。　　物业公司员工转...*

员工，是指企事业单位中各种用工形式的人员，包括固定工、合同工、临时工，以及代训工和实习生。现代企事业单位的员工跟以往比较有很大的不同，他们的素质相对比较高，知识性强。为大家整理的相关的物业公司员工转正总结,供大家参考选择。[\_TAG\_h2]　　物业公司员工转正总结

　　时间过得真快，当我摸着键盘打出最后一个电话后，已经是21.35时。再晚业主们要休息或在尽兴着什么项目，不能再打电话了。因为这是催费电话，因为我也要休息。

　　我摘紫英结的种子，像绒花树的种子长长的干裹着一粒粒种豆，有时很细微的树枝叶刺，刺痛了我的臂膀，立即肿胀起来，我全然不顾。

　　我制作安装雨水沟井盖的篦子防止落叶和烟蒂落入沟池，铁网卷起时会划伤手臂，我全然不顾。

　　我在垃圾车出口处挥动扫把，为的是秋雨打湿地面车轮带进的泥巴污染了园区道路，我需要清洗掉痕迹。

　　我在三天内干完了绿化、维修和保洁三大基层服务工作的亲身体验，安全的体验是早上的迎宾问候，我把客服爱迟到的小孩们的早问候都替代了，在门岗上代替了保安。独自的，亲身经历体验，为的是园区要在省优住宅示范小区项目上达标。

　　大家都是这样干。

　　记得刚到园区做客服主管，企业部业务督导，记录下园区北环与中心路线连接处草坪经常遭遇机动车碾压，草已枯萎黄土裸露。我全过程的参加平整草地，搬运自己亲自拆掀下的废弃石砖，将其铺在平整的地面上作出了三个停车位，还挪动了一块重达一吨重的造型石，用土法平板加杠杆使其滚动到对面路边。巧妙的我自己张口结舌话不出人的能力比天大。

　　我遇到孕妇急需出租车帮把手指挥安全员全力找来了出租车。我遇到两位老人打不出电话，步行到管理处求助我上门为其解忧。到业主家解决雨水房屋渗漏爬上梯子不足够不上的房楼顶，以显示诚意和不服老。

　　信心、辛勤、眼光和微笑对待每一位业主，给业主留下宽厚、谦和、含蓄和亲近的印象。表现出对业主的理解、关心和爱。与业主由生疏变为亲密，隔阂变为融洽，不满为顺心，恼怒化为微笑。

　　微笑是物业从业者的不可少的技能，要有发自内心的诚挚、善良。把真诚的微笑献给每一位业主，把周到的服务提供每一位业主。热忱、执着;尊重别人尊重业主，切莫轻视任何人任何业主。

　　真诚使人天下无敌，心要细;言要衷;话要实;真诚发自你的内心。

　　我们xxx人要做细节，这就是要关注每一位人，每一位业主。关注每一位业主的不同需求和他们大大小小的事情。

　　xxx六心服务哪一条都可以在大大小小的事情上具体体现。我经常反思。收费率是客服工作最重要的经济指标，但收费的易和难，却集中体现在为业主做事，做大大小小的事情上来，并为其做好事，收费率是其做事情的积累结果。

　　业主满意度为什么要达到90%以上、园区品质为什么要高标准、过市优还要过省优?公司老总们一直在做大事情。

　　这是一个运行近两年的项目，但还表现的不是一个成熟小区的感觉，人员新，知识面不广的问题凸显。客服员们担当起来的问题会越来越多，他们聪明者不得不丢下芝麻抱紧西瓜，有诚实的客服员不得不一件件小事做起而深陷实务当中，琐碎事务这是物业工作的特点，做小事点点滴滴是做物业者的本质体现。

　　物业工作什么事大什么事小，恐怕大家都知道也都不知道。业主的事情大小概念很容易理清，投诉的诉求也很明白，但是对待每一位业主的诉求，真的无大小之分，因为那是业主本人切实利益和亲身感受所不同，客服员感觉到的事到了物业人手中，你要分大小本身就错了，这是服务行业的致命伤。

　　我知道我已经是客服主管。当我推掉或推迟一个个问题时，我知道这是一个不合格的客服主管，也是一个不合格的物业人。

　　服务与管理。物业工作靠服务靠管理，品质就是我们物业满意度，认知度。提升客户满意度，负责日常客户的接待，接受客户报修、投诉、建议等，并安排相关人员处理，也就是，为了确保业主满意度，在《物业服务委托合同》及iSo9000质量体系要求下，负责园区的设备、维修、绿化、保洁、安全等基础服务的全面工作，负责客户的沟通，接待报修、投诉、建议和工程遗留问题的协调处理等，确定业主满意度和物业服务费的收取。[\_TAG\_h2]　　物业公司员工转正总结

　　回顾试用期的工作，已经告一段落。可以说是圆满完成了对物业各项费用的收取，也对业主服务达到了一个满意的标准。但是工作中也存在了很多的不足，在试用期里我从客服接待，业主回访，处理和协调各种问题中学习到了很多的知识。也很大程度上认识到了自身的不足之处。虽然付出了不少的努力，也取得了一点成绩。但是付出的汗水，和得到的工作效果还相差不少。所以想通过这次总结，认真反思找出问题所在。在下一阶段里使工作更加规范，业主更加满意。

　　>一、重要工作任务完成情况及分析

　　1、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。

　　2、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30多次。运用短信群发发送通知累计54000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。

　　3、业主遗漏工程投诉处理工作20xx年我客服部回访率98%，工程维修满意率96%。

　　4、入户服务意见调查工作我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，不断提高世纪城小区物业管理的服务质量及服务水平。

　　5、建立健全业主档案工作已完善及更新业主档案并持续补充整理业主电子档案。

　　>二、工作中存在的不足、发现的问题及遇到的困难

　　1、由于我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。

　　2、业主各项遗漏工程的工作跟进、反馈不够及时;

　　3、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，水电费预交费用不足。

　　4、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。

　　5、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。

　　>三、日后工作的努力方向及工作设想

　　我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。

　　1、对部门员工工作范围、内容进一步细化、明确;

　　2、加强培训，保证部门员工胜任相应岗位，不断提高服务质量;

　　3、强化部门工作纪律管理，做到工作严谨、纪律严明;

　　4、加强对各项信息、工作状况的跟进，做到各项信息畅通、准确。

　　综上所述，试用期，我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，我今后一定加强学习，在物业公司经理的直接领导下为业主提供规范、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，提升公司的服务品牌。[\_TAG\_h2]　　物业公司员工转正总结

　　>一、自觉加强学习，努力适应工作

　　我是初次接触物业管理工作，对综合管理员的职责任务不甚了解，为了尽快适应新的工作岗位和工作环境，我自觉加强学习，虚心求教释惑，不断理清工作思路，总结工作方法，现已基本胜任本职。一方面，干中学、学中干，不断掌握方法积累经验。我注重以工作任务为牵引，依托工作岗位学习提高，通过观察、摸索、查阅资料和实践锻炼，较快地进入了工作情况。另一方面，问书本、问同事，不断丰富知识掌握技巧。在各级领导和同事的帮助指导下，从不会到会，从不熟悉到熟悉，我逐渐摸清了工作中的基本情况，找到了切入点，把握住了工作重点和难点。

　　>二、做好个人工作计划，心系本职工作，认真履行职责，做好个人工作总结报告

　　(一)耐心细致地做好财务工作。自接手管理处财务工作的半年来，我认真核对上半年的财务账簿，理清财务关系，严格财务制度，做好每一笔账，确保了年度收支平衡和盈利目标的实现。一是做好每一笔进出账。对于每一笔进出账，我都根据财务的分类规则，分门别类记录在案，登记造册。同时认真核对发票、账单，搞好票据管理。二是搞好每月例行对账。按照财务制度，我细化当月收支情况，定期编制财务报表，按公司的要求及时进行对账，没有出现漏报、错报的情况。三是及时收缴服务费。结合\*\*\*\*的实际，在进一步了解掌握服务费协议收缴办法的基础上，我认真搞好区分，按照鸿亚公司、业主和我方协定的服务费，定期予以收缴、催收，20xx年全年的服务费已全额到账。四是合理控制开支。合理控制开支是实现盈利的重要环节，我坚持从公司的利益出发，积极协助管理处主任当家理财。特别在经常性开支方面，严格把好采购关、消耗关和监督关，防止铺张浪费，同时提出了一些合理化建议。

　　(二)积极主动地搞好文案管理。半年来，我主要从事办公室的工作，xxx的文案管理上手比较快，主要做好了以下2个方面的工作：一是资料录入和文档编排工作。对管理处涉及的资料文档和有关会议记录，我认真搞好录入和编排打印，根据工作需要，制作表格文档，草拟报表、做好办公室工作总结等。二是档案管理工作。到管理处后，对档案的系统化、规范化的分类管理是我的一项经常性工作，我采取平时维护和定期集中整理相结合的办法，将档案进行分类存档，并做好收发文登记管理。

　　(三)认真负责地抓好绿化维护。小区绿化工作是10月份开始交与我负责的，对我来讲，这是一项初次打交道的工作，由于缺乏专业知识和管理经验，当前又缺少绿化工人，正值冬季，小区绿化工作形势比较严峻。我主要做了以下2个方面的工作：一是搞好小区绿化的日常维护。二是认真验收交接。

　　>三、主要经验和收获

　　在20xx工作半年来，完成了一些工作，取得了一定成绩，总结起来有以下几个方面的经验和收获：

　　(一)只有摆正自己的位置，下功夫熟悉基本业务，才能尽快适应新的工作岗位

　　(二)只有主动融入集体，处理好各方面的关系，才能在新的环境中保持好的工作状态

　　(三)只有坚持原则落实制度，认真理财管账，才能履行好财务职责

　　(四)只有树立服务意识，加强沟通协调，才能把分内的工作做好。

　　>四、存在的不足

　　由于工作实践比较少，缺乏相关工作经验，20xx年的工作存在以下不足：

　　(一)对物业管理服务费的协议内容了解不够，特别是对以往的一些收费情况了解还不够及时;

　　(二)食堂伙食开销较大，宏观上把握容易，微观上控制困难;

　　(三)绿化工作形势严峻，自身在小区绿化管理上还要下更大的功夫

　　(四)做好下半年工作计划，争取将各项工作开展得更好。

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