# 最新物业公司主管工作总结(精选8篇)

来源：网络 作者：花开彼岸 更新时间：2025-05-15

*总结的选材不能求全贪多、主次不分，要根据实际情况和总结的目的，把那些既能显示本单位、本地区特点，又有一定普遍性的材料作为重点选用，写得详细、具体。优秀的总结都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？下面是小编为大家带来的总结书优秀范文，希望大家可...*

总结的选材不能求全贪多、主次不分，要根据实际情况和总结的目的，把那些既能显示本单位、本地区特点，又有一定普遍性的材料作为重点选用，写得详细、具体。优秀的总结都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？下面是小编为大家带来的总结书优秀范文，希望大家可以喜欢。

**物业公司主管工作总结篇一**

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。在公司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。在我们客服部与其他部门的合作下，较好地完成了各项工作任务，下面将任职来的工作情况汇报。具体情况如下：

1.管理处员工统一着装，挂牌上岗。

2.按客服中心的接待要求，贯彻礼貌待人、微笑服务、主动问候的方式接待业主、来访者。

3.对业主、来访者提出的要求进行分析，以便提供更好、更优质的服务。

4.业主的报修、投诉等工作做到及时有效的处理和回访，并认真做好记录。

1.认真书写各项工作日志，文件、记录清楚。

2.建立了维修巡查表，等各类表格落实交班工作记录本。

3.客服组每周一上午召开一次周例会，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，宣传中心例会规定，提出明确要求，及时上报主管，请示工作。

4.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。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。

及时处理居家报修和公共区域的报修问题，半年居家维修服务量高达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，分担着一部分北苑维修工作，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，真诚而执着地付出勤劳的汗水。

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，一方面报学校修建中心，一方面积极联系施工单位。针对住户反映的问题，落实维修。

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。对小区路灯督促全面检修，供水供电系统及时查验、修缮，排除安全隐患，对小区公共区域便民晾晒等问题及时打报告学校筹建。

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。

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。

**物业公司主管工作总结篇二**

回首20\*\*年物业公司客服部，可说是进一步发展的一年，精益求精完善各项治理性能的一年。在这当中，物业客服部得到了公司领导的关心和支持，同时也得到了其他各部分的大力协助，经过全体客服职员一年来的努力工作，客服部的工作较上一年有了很大的进步，各项工作制度不断得到完善和落实，业户至上的服务理念深深烙进每一位客服工作职员的脑海。

回顾一年来的客服工作，有得有失。现将一年来的客服工作总结如下：

在20\*\*年初步完善的各项规章制度的基础上，20\*\*年的重点是深化落实，为此，客服部根据公司的发展现状，加深其对物业治理的熟悉和理解。同时，随着物业治理行业一些法律、法规的出台和完善，客服部也及时调整客服工作的相关制度，以求更好的适应新的形势。

利用每周五的客服部例会时间，加强对本部分职员的培训工作。培训工作是根据一周来在工作当中碰到的实际题目展开的，这样就做到了理论与实际的结合，使每位客服职员对服务理念的熟悉更加的深刻。

据每周末的工作量统计，日接待各种形式的报修均达十余次。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题目解决。同时，根据报修的完成情况及时地进行回访。

根据年初公司下达的收费指标，积极开展xx、xx区物业费的收缴工作。终极在物业经理、书记及其它各部分的支持下，完成了公司下达的收费指标。

如期完成xx区每季度进户抄水表收费工作的同时，又完成了公司布置的新的任务——xx区首次进户抄水表收费工作。

制定了底商的招租方案，并在下半年景功的引进了超市、药店项目。

在x月份，完成了x#、x#的收楼工作；同时，又完成了部分xx区回迁楼（x#——1、2单元）收楼工作。

在得知青海玉树地震的消息后，物业公司领导立即决定在社区内进行一次以为灾区人民奉献一份爱心的募捐活动，这项任务由客服部来完成。接到指示后，客服部全体职员积极献计献策，终极圆满的完成了这次募捐活动。

积极完成各节日期间园区内的装点布置工作，今年公司加大了对圣诞节（倍受年轻人关注的节日）期间园区装点布置的力度，在小区xx门及xx区各大堂内购置了圣诞树及其各种装饰品。

在春节前夕，组织进行了一年一度的业主座谈会。邀请来的各位业主在会上积极发言，对物业公司的服务工作给了充分的肯定并提出了公道的建议。

总之，在20\*\*年的工作基础上，20\*\*年我们满怀信心与希看，在新的一年里我们坚信，只要我们勤奋工作，努力工作，积极探索，勇于进取，我们一定能以的努力完成公司下达的各项工作指标。

**物业公司主管工作总结篇三**

xx年对于xx物业来说，可以说是成长的一年，发展的一年，我们在不断改进和完善各项管理机制的一年。在这一年中，我的工作得到了公司领导的关心与支持，同时也得到了同事们的大力协助，经过一年来的努力工作，各项工作制度不断得到完善和落实。‘服务至上，用心做事’的理念铭刻在我的脑海，新年已至，回顾一年来的客服工作，有得有失，现将一年工作总结如下：

部门内部管理比较薄弱，主要表现在员工责任心不强，工作主动性不够、工作效率低、办事拖拉等方面。针对上述问题，进一步完善了部门责任制，明确了部门员工的责任及工作标准；加强与员工的沟通，有针对性的组织多项培训，定期对员工的工作进行点评，有力的激励了员工的工作责任性。目前，部门员工工作积极性较高，由原来的被动、有条件的工作转变成现在的主动、自愿的工作态度，从而促进了部门各项工作的开展。

（二）严抓客服人员服务素质和水平，塑造了良好的服务形象。

客服部是服务中心的桥梁和信息中枢，起着联系内外的作用，客服员的服务水平和服务素质直接影响着客服部整体工作。今年下半年以来，我部着重加强员工服务管理工作，使客服人员保持良好的`服务形象，加强了客服员语言、礼节、沟通及处理问题的技巧培训，提高了客服员的服务素质。部门树立周到、耐心、热情、细致的服务思想，并将该思想贯穿到了对业主的服务之中，在服务中切实的将业主的事情当成自己的事情去对待。

（三）圆满完成客户开户激活工作，为客服部总体工作奠定了坚实的基础。

截止202x年1月13日，总共开设模拟操作账户251个，签署开户协议书221份，激活账户55个。

（四）密切配合各部门，做好内、外联系、协调工作。

尽管部门总体工作取得了良好的成绩，但仍存在一些问题。为进一步做好明年工作，现将本部门存在的问题总结如下。

（一）员工业务水平和服务素质偏低。

通过部门近一年的工作和实践来看，客服员业务水平偏低。主要表现在处理问题的技巧和方法不够成熟，应对突发事件的经验不足等。

（二）部门管理制度、流程不够健全。

目前，员工管理方面、服务规范方面、操作流程方面的制度不是很健全，因此，使部门的工作效率、员工责任心和工作积极性受到一定影响。

（三）协调、处理问题不够及时、妥善。

在投诉处理、客户意见、建议、客户求助方面的信息反馈不够及时全面，接到问题后未及时进行跟进和报告，处理问题的方式、方法欠妥。

（一）继续加强客户服务水平和服务质量；

（二）加强部门培训工作，确保客服员业务水平有显著提高。

（三）完善客服制度和流程，部门基本实现制度化管理。

（四）密切配合各部门工作，及时、妥善处理客户纠纷和意见、建议。

（五）加强相关管理工作，做到有检查、有考核，不断提高服务质量。

回顾xx年，工作中充满了艰辛与坎坷，却收获了成长与成绩，展望xx年，迎接我们的是机遇和挑战。为此，客服部全体员工在明年的工作中将继续团结一致，齐心协力的去实现部门目标，为公司发展贡献一份力量。

**物业公司主管工作总结篇四**

20xx年是金锁匙企业面临繁重经营任务和业务拓展突飞猛进的一年，也是公司进行二次创业，初步实现经济效益与社会效益同步、协调发展的一年。在董事会和政府上级主管部门的领导下，我们始终围绕着将企业做大、做强的根本目标，努力适应新形势下的发展要求，在强调“服务深层次、管理上台阶”的基础上，积极参与市场竞争，并向物业管理市场领域进行了大胆而卓有成效的探索，较好地完成了各项经营任务。具体体现在以下几方面：

一、与时俱进、开拓进取，努力营造良好的经营环境。

将20xx年的工作概括为“面临繁重经营任务”和“业务拓展突飞猛进”是最贴近公司一年来发展实际的，因为我们在抓住发展机遇的同时，也面临着巨大的挑战压力。在切实保障各新增物业顺利进驻、全面提升服务质量的前提下，努力致力于“金锁匙”物管企业品牌的建设，是贯穿全年工作过程的主流。事实上自元月14日签订中国移动物业管理服务合同开始，我们先后与小隐垃圾组团综合处理基地、中国联通、市人民法院、市政维修管理总公司、广东百胜餐饮、农村信用合作社等单位建立了稳固的合作伙伴关系，以此进一步巩固了“金锁匙”在中山物管行业中的重要地位，初步迈向了规模化经营的发展轨道。

会等。另一方面，我们专门组织成立了以总经理为首的“资质申报”领导小组，从内部资料的整理，到外部各相关主管行政部门间的协调等，都做了周密的安排。由于措施得力，组织到位，11月份我们收到了由省建设厅发来的通知，金锁匙公司通过各方审核过关，已经核准成为国家二级资质物业管理企业！以此同时，致力于创立交警支队大厦物业市优系统工程是我司充实企业服务内涵的重要举措，为了有效推动创优进程，早在七月份开始，我们亦像申报二级资质一样，组织成立了以管理部门为首的“交警支队大厦物业创优领导小组”，并按原定计划全面展开了相关工作。

由于缺乏专业的营销管理人才，5月份成立的营销部门于7月份解散，虽然该部门在此阶段未取得进展和突破，但从企业经营角度，我们已经对市场开发进行了大胆的尝试和探索，也取得了许多宝贵的经验。营销部门的解散并不意味着对市场的放弃，反而更加坚定了我们向市场要发展的信念。为树立科学的市场发展观，我们动员各级管理人员在强化服务意识同时，不断提升市场意识，实现了从总经理到各部门、甚至各基层物业助理都是营销专员的创新经营新理念。如11月份大涌豪诚制衣长一位姓钟的厂长去移动服务厅办理缴费业务时，认真观察保洁员服装上goldenkey标志并询问服务情况，保安员便主动上前介绍我司的服务项目，之后记下了钟厂长电话号码，及时向公司反馈了此信息（该项目现已做方案，安排了专人跟进）。类似于该情况的还有很多，意向客户也不少，充分说明全员营销在我司企业内部蕴藏着非常大的潜力，只要用心挖掘和开采，必将为未来市场开发事业作出巨大的贡献。

经营方向、充实企业内涵在我司发展实践中显得更加重要。也只有企业内部不断强大，从创新经营的角度不断推动企业发展进程，缩短与诸如深圳、广州等高尚品牌物管企业之间的差异，才能真正成为中山市物管行业中脱颖而出的佼佼者，为中山物业管理事业作出杰出的贡献。

二、排除万难、沉着应战，确保日常工作的顺利开展。

离工作平稳过渡，在确保八个月来无安全责任事故和投诉的前提下，圆满完成了中国联通委托的各项工作任务。

我们还清楚地记得，八月份是公司申报和准备晋升二级资质相关资料的关键时期，由于省建设厅文件规定，二级资质企业必须具备中级职称以上的相关专业人才10名，物管面积达到规定标准，而按今年的情况来看，在管物业面积是达到了规定要求，但具有中级职称的只有3个，我们还差7个资质证书。众所周知，在当今人才市场中，中高级专业技术人员对自己的技术职称证书都非常重视，如何获取这些证书，并得到当事人的支持，确实是我们在此阶段的一大难题。正当我们在为此事一筹莫展之时，8月15日接到西区城管办电话，天海城住宅小区原开发商天隆公司以物业管理合同到期为由，想收回物业管理权。此消息对于当时的经营管理者来说，无疑又是一道难题的开始。在此情况下，我们并没有退缩，一方面发动业界朋友帮忙联络中级职称技术人员，确保在规定的时间内向市房管局呈送二级资质申报材料中最关键的中级职称证书，哪怕是不惜一切代价都要申报成功；另一方面，为天海城的续管工作展开了一场艰难而曲折的拉锯战。从西区城管办到市房管局，从小区居民到组织成立业主委员会，我们来回奔波，可以说是用尽了千方百计，只要是对我司续管工作有利的，我们都去做。在天海城工作过的老员工都清楚，我们在前两年投入了太多的精力，完全是从连月亏损中走过来的，刚好20xx年开始有一定的收益，天隆公司便想介入，这对谁来说都于心不甘。

个月内与天海城小区业主委员会签订合法的物业管理合同，并用事实诠释苦战能过关的真正含义。

同样，在许多次大规模人员派驻和成立基地、市法院等管理处的过程中，涌现出了一大批先进个人事迹，许多骨干特别是保安部管理人员不分昼夜忘我工作；各管理处主管更是全力配合，通力协作，抽调组员前往顶班支援，多数保安员和基层骨干甚至连续数十小时坚守岗位，直到各点位人员全部补充到位为止。充分证明了我们的团队在关键时候能随时展现出高度的工作责任感和强烈的集体主义精神，对于金锁匙企业来说，他们的每一份耕耘与付出，乃至从中体现出的顽强拼搏和无私奉献精神，都是非常难能可贵的；正是因为全员的热心参与和支持，才有了金锁匙今天繁荣、稳定、健康、向上的新局面。我们有足够的理由深信，只要我们时刻怀着奋发图强、团结进取的工作心态，再大的困难和挑战都能攻克，我们随时准备接受并有能力圆满完成董事会和业主委托的任何工作任务！

三、把握大局、科学管理，全面提升整体的服务质量。

“向管理要效益”是金锁匙发展物管事业的基本信念，也是我们赖以生存和发展的客观要求。以业主需求和市场机制来调节服务行为，不断修正管理方式和策略，最大限度地获取经济效益、社会效益，并且坚持两个效益的统一和协调。在我们心里，金锁匙企业如同一列火车，员工如同带有动力的车厢，人人有自己的动力，在车头的带领下阔步前进，逐步培养起团队意识，形成克己、忠诚、服务、合作及忠效精神。

一直使内部工作发生重复、遗漏和相互推诿现象，这直接制约着企业向前迈进的步伐。在分散型、网络化结构布局的现状下，我们先后两次对内部组织体系进行了改革，对部门职能和权责重新进行调整，对执意阻碍公司发展的个别高层领导予以辞退处理，从源头上抑制了不良歪风的蔓延，更好地引领着金锁匙企业向科学、规范化方向迈进。为规范管理，运用现代科学管理理论指导工作实践，我们结合各阶段的管理实际，对内部组织体系进行了两次大的调整。第一次是在五月份前，我们集中精力推行以职能部门为主导的扁平化层级管理模式，把反对内耗，提倡团队高效协作，努力提高服务质量和工作质量作为中心任务。同时相继成立保安部、保洁部、客户服务部和清洁分公司（对外利于清洁队业务拓展），充分发挥各部门职能优势，有效调动了全员参与管理的积极性。第二次是在七月份以后，我们围绕着合理健全监管机制、强化制度落实为主要目标，在管理创新、制度创新的层面进行了大胆的尝试。同时成立了对移动服务厅实行统筹管理的品管一部，对城区各管理处实行统筹管理的品管二部，对单一向外提供保安服务的点位明确由保安部直线负责兼管。要求各统筹部门在新形势发展要求下，始终站在提升服务品质的高度，带领所属基层组织向高标准、严要求、人性化的服务领域迈进。

1、96分上升到了现在的9。

升态势，业主的满意程度也在逐月提高，与移动公司后勤服务中心及各店面经理之间的沟通更加趋于和谐。让所有一线物管人员站在业主的角度考虑问题和真正融入到业主工作环境去的设想已经成为了现实。

进行，足足忙了一个星期。正是通过长期以来的真诚服务，才赢得了广大店面经理和后勤服务中心主管部门的肯定和支持。

当然，在管理实践中，因各基层员工的素质差异，我们也出现过一些工作失误，如沙溪服务厅在6月份有一名保安在值夜班时，轻信他人而被骗，喝了人家给的饮料后昏睡在服务厅门口，造成重大投诉，所幸的是不法分子只拿走了保安的现金和手机，未对服务厅造成任何损失。针对此事件，我们一方面对内部员工展开安全防范和教育培训工作，同时将此事件在内部保安队伍中曝光，以此让大家吸取经验教训，在工作中处处以安全工作为重，全面提高安全防范意识及能力。

正是基于管理实践中存在的种种问题，我们结合服务厅日常工作实际及要求，认真制定了《服务厅物业助理月度工作考核》，将服务厅所有工作要素进行明细，与各服务厅物业助理业绩及指标全面挂钩，从根本上强化物业助理的工作责任感。通过12月份试行的情况来看，效果非常显着，为20xx年全面推行和不断提升服务厅服务质量奠定了坚实的基础。

在管理处日常工作当中，我们采取品管二部领导下的经理负责制，对各管理处主管进行直线领导。品管二部经理是日常工作的统筹者，同时又是监督检查者，在内部管理上，要求每周六召开一次主管人员例会，会议的内容就是反映情况、沟通信息、协调关系和解决问题。对管理处要求每位员工都是信息收集员，无论是业主的要求希望，还是大厦或区内各类动态现象的出现、员工情绪的细小变化，还是物业设备的异常反应等等，凡是对管理质量产生影响的，在自己职权和能力范围内解决不了的，都将作为信息及时在例会中反映，以便总经办及时作出处理，并记录存档。对发现管理中存在的问题，要求及时加以纠正，做到有部署、有检查、有总结，从而有效保证了各管理处工作质量的日渐提升。

四、着眼未来、追求高效，深入开展流动红旗竞赛活动。

结合我司托管物业网点分散的实际情况，为激发基层员工的工作热情，提高公司整体服务水平，我们自三月份开始，在各管理处和以移动营业厅为单位的三十几个小组中全面展开了以追求高质量管理目标为主要内容的流动红旗竞赛活动。制定了具体的竞赛方案，明确了竞赛的评比考核办法和表彰奖励规定，并对考核指标逐项分解予以量化，按季度进行考核评比。流动红旗竞赛活动在各单位中引起了极大的反响，得到了全体员工的热情参与和支持。通过深入开展流动红旗竞赛，各参赛单位在做好日常管理工作的基础上，努力查找管理上的漏洞，发现问题及时给予整改，为促进我司整体物业服务水平起到了积极的推动作用。

为了搞好竞赛，我们专门成立了以总经理挂帅的流动红旗领导小组，由各部门负责人担任组员，并根据各物业特点制定出了竞赛活动方案及规则。公司各级领导从物业服务合同要求和业主考核标准出发，切实加强对流动红旗竞赛活动精神实质的指导，使得公司上下形成了“比、赶、超”的活动氛围。在竞赛活动过程中，有许多工作需要各个部门密切配合、共同完成，如每个月或每个季度对参赛单位的考核评比，都需要各部门分阶段下点检查评分，包括客户服务专员还要负责征询业主意见，使竞赛活动更加趋于客观、公正。并在每个季度末及时组织评比、表彰和奖励，使大家感到参与竞赛荣获先进的奖励看得见摸得着，具有实实在在的激励作用。本年度共评出流动红旗获奖单位22个、获奖180人次（含尚第四季度，因时间关系将推迟到一月份颁奖）。

事实证明，开展流动红旗竞赛活动是一年来我司管理创新中的一项重大举措，为保障各托管物业平稳运行，实现“服务深层次、管理上台阶”的目标发挥了重要作用。通过深入开展流动红旗竞赛活动，我司各项物业服务质量有了明显的提升，与业主之间的协调和沟通渠道也显得更加畅通，得到了多数业主的好评。我们将借助一年来全员参与、互动交流、竞争促进的机会，认真总结竞赛经验，将流动红旗竞赛活动在20xx年继续开展下去，为企业经营不断注入新的活力。

五、着眼未来、增强内涵，逐步建立独特的企业文化。

为增强企业内涵，全面提升员工特别是基层管理人员的服务水平，我们非常重视对员工的素质教育和培训工作。尽管网点分散，组织培训活动非常困难，每次培训都要花费大量的人力物力，但我们还是根据各阶段的实际情况精心策划和组织，确保了各项培训计划的顺利实施。是行政部加强了入职员工的培训，使员工在进入公司的第一时间就能有受训机会；二是针对不同时期的管理情况进行素质培训，包括服务意识、安全意识、员工心态、实战技巧、保洁服务等，每期参与人数达五十人以上的培训活动进行过20次；三是根据保安队伍建设的需要，将保安送往中山市保安培训学校进行封闭式学习，使之更加清楚保安工作的各项要求，强化安全管理意识，受训人员超过160人次；四是以管理处或小组为单位进行日常培训工作，要求各单位负责人做好各阶段的培训计划，将培训工作落到实处；五是组织相关专业人员巡回下乡培训，由培训师、各部门专职人员亲临现场进行工作指导。通过分层次、分阶段、全方位的培训，员工的服务意识、业务技能和工作质量得到了逐步的提高，为有效开展物业服务工作奠定了坚实的基础。

务档案管理体系，即将每次会议内容进行详细记载并整理成册，实时将会议内容和讨论结果进行及时反馈和存档，这样不仅能有效促进各部门工作，对企业文化和发展历程的检索具有非常重要的意义。

建立富有金锁匙自身特色的企业文化是我司发展进程中的重要使命，虽然20xx年在文化建设方面还是刚刚起步，但我们有信心在未来的工作中将她更好地延续下去，为有效推动金锁匙企业健康向前迈进而作出卓越的贡献。

六、20xx年工作计划。

通过一年来的努力和实践，我们在回顾过去、总结经验的同时，对20xx年的工作目标也显得更加明确和清晰。20xx年将是金锁匙公司继续保持良好发展势头，实现经济效益、社会效益、企业内涵、管理水平同步、协调上升的一年，并围绕着这一目标展开各项工作部署。

1、整合企业资源，提高整体作战能力。

对企业内部各职能体系进行优化重组，是提高企业核心战斗的重要保证，20xx年的组织架构，将是以市场开发、全面提升服务质量为中心任务而组建的。拟将中国移动服务厅、城区各管理处、直属保安服务体系进行块状管理，在确保各块状管理质量稳步上升、保证无安全等责任事故的基础上，努力致力于新物业托管项目、保安服务和清洁工程等市场领域开发。

2、推行考核机制，强化全员的竞争意识。

汰的竞争意识、加强学习专业知识、自觉遵守并维护公司的管理制度，切实保障在提升企业整体工作质量的同时，提高全员的收入水平。

3、引进先进经验，提升企业的管理水准。

中山港科技新城项目的跟进和接管，将是我司20xx年市场开发领域中的第一颗硕果，但也是我们面临新的挑战压力的开始。由于该项目属开发区高尚住宅小区的重要典范，因而对该智能化小区的物业管理工作提出了非常高的要求。为此，我们将聘请具有国际先进管理经验的顾问公司作为对该小区进行物业管理的合作伙伴，并从中汲取管理经验。聘请顾问公司将有几方面的目的，一是通过合作，确保科技新城的物业管理工作达到开发商要求；二是通过新项目的营运，更高地总结成功经验，形成金锁匙企业自己的管理特色，并有效引领城区各管理处、中国移动服务厅等物业朝着规范化方向迈进；三是通过对科技新城项目的管理，充分凸显金锁匙公司在物管行业中的品牌优势，更好地向业界展示优秀管理成果，并以此形成良好的社会效应和品牌战略目标。

4、开发边缘产业，确立家政服务新方向。

建立家政服务模块，是我司实现“服务深层次”的基本发展策略，而与顾问公司的合作，并通过对科技新城进行“人性化、保姆式、零缺陷”的服务实践，将是加快建立家政服务模块进程的有力保证。在20xx年中，我们将本着将家政服务作为公司未来开发边缘产业的基本发展策略，并初步形成和建立家政服务体系雏形，为金锁匙企业的后续发展奠定坚实的基础。

七、总括。

可以很坦言地说，20xx年是金锁匙企业有史以来最有成就的一年，也是我们倍感任务重大、不断应对和破解挑战压力的一年。在新的管理体制成功运行并发挥重要作用的过程中，得到了广大业主、董事会及各级员工的鼎立支持和配合，使得我们在繁荣、稳定、健康、向上的发展氛围中顺利完成了全年的各项工作任务。我们有足够的理由深信，在全体员工的共同努力下，20xx年的工作将做的更加出色，一个具有独立企业精神风貌和富有自身创新经营特色的金锁匙公司，将会在未来的发展历程中谱写出更加辉煌的篇章！

时光飞逝，岁月如梭，转眼入职\*\*物业已二年有余，在这工作的二年里，无论在工作和生活中都受到公司领导和广大员工的支持，回顾这二年来的工作，作为\*\*\*项目部经理，二年来，充分熟悉了项目部管理服务现状、工作流程执行、员工工作能力、工作量饱和程度，工作质量及工作完成效果、各项管理制度、行业法规等等，依据公司管理目标责任书及安全管理责任书，制定符合\*\*\*项目部的工作思路和计划，并按照计划逐项开展落实工作。

秉承公司“真心付出真诚服务”的服务宗旨，在各部门的通力协作努力下，走过了\*\*年创示范小区、园林式居住小区的规范化过程，走向了管理工作持续改进，服务品质稳步提升的\*\*年。现将我的\*\*年8月—\*\*年8月的工作总结如下：

一、员工培训工作。

训进行了有效结合，培训分为物业基础知识课堂培训、岗位技能现场培训、房屋及公共设施及配套设施现场实物培训;参观“国优”、“省优”物业小区等方式。

2)、培训的内容：重点以岗位工作技能为主，涵盖了项目部简介ppt、入住办理流程、装修办理流程、住户手册、一级物业服务标准、职业道德、物业服务礼节、案例分析、来电来访接待规范、创优档案资料收集、\*\*\*质量手册、消防知识ppt、小区安全防范ppt、设施设备现场培训、房屋结构及配套设施现场培训等，全面的培训和学习共计：28课时。参观学习示范小区4个，使员工边工作、边学习、边实践、边纠正，让员工认识到培训是一种乐趣，是一种企业赋予的福利，提高了员工的专业技能、服务水平和职业素养。

1、客服员工培训：

客服中心新员工较多，为了尽快使员工掌握工作技能与专业知识，我亲自对员工进行了较为全面的物业知识和操作培训，培训重点以实际工作技能为主，涵盖了入住办理流程、装修办理流程、住户手册、一级物业服务标准、职业道德、酒店服务礼节、答客问、案例分析、来电来访接待规范、业主购房基本信息资料收集、\*\*\*质量手册等，全面的培训和学习，共计90多课时。

使员工边工作、边学习、边实践、边纠正，让员工认识到培训是一种乐趣，是一种企业赋予自己的福利，较好的提高了员工的专业服务水平和职业素质。

2、保洁员培训。

员工培训工作作为日常工作的指标任务利用中午休息时间每月2次集中培训,培训内容包括:《清洁基本技能》、《岗位职责》、《操作安全》、《清洁剂的性能和使用》等，同时在日常工作中不间断的指导和培训,使培训工作贯穿整个上半年度。

3、秩序员培训。

对新招聘的秩序员进行上岗前岗位的基本知识和操作技能培训，同时配合品质部加大对在职员工质量管理文件的学习，注重岗位形象、礼节礼貌、应急处理能力等多项培训，从而增强秩序员的工作责任心和整体素质;强化服务意识，树立“友善与威严共存、服务与警卫并在”的服务职责。

二、项目档案管理。

经过\*\*年8月—\*\*年8月对\*\*\*文档管理进行了细化补充和完善，按照《国家创优秀示范大厦标准》物业档案管理要求对档案管理做了以下工作：

1)、\*\*年8月建立良好的档案管理存放环境，更换玻璃档案柜，按分类编程序号，保持档案室通风、采光良好，杜绝室内防潮、防霉情况发生。

3)、2025年3月疏理了业主原来的资料，更新、补充、完善业主的信息。

1)、\*\*年12月完成办公楼项目物业项目“陕西省创优秀示范大厦”验收工作;。

3)、接待参观学习同行，通过\*\*年的创优基础准备工作，\*\*年以。

客服为中心的工作思路得到贯彻，经\*\*市住房保障局推荐、慕名来小区参观的同行有10家之多，在参观交流过程中，我们保持优势，提高不足，相互学习，相互促进，受益匪浅。

1、治安方面。

四月份发生两起入户盗窃事件，给项目部造成了非常被动的局面，产生了很坏的影响。为加强安全防范意识，扭转员工责任心不强的思想状态，针对被盗事件引以为戒，查找漏洞，总结教训，深入剖析检讨产生此次事件前因后果，拿出整改措施，以班长及骨干员工带动新员工，避免以后再次发生类似事件。

七月份秩序员与外来接小孩家长发生打架，造成7月22日晚间小区南大门被砸事件，严重影响公司及省市局声誉，给小区业主带来生活不便，针对事件发生的深刻教训，及时组织管理层员工，从管理中找问题，改变工作思路和方式，换位思考，多角度处理问题。做到安全是基础，和谐是目标。

2、应急事件：

在过去的一年里，组织部门员工多次进行治安演习，同时处理电梯困人、管道跑水、紧急停电、可疑人员的清理等突发事件24起，使员工之间的协调能力、团队合作精神有了明显提升。

3、消防工作方面。

技能演练、7月3日进行了电梯困人实战技能演习等，使员工的基本灭火技能和电梯困人解救流程和操作技能有所提高。

4、安全标准化建设：

2)、秩序管理设门岗、巡逻岗、监控岗、车库岗，岗与岗之间密切联系，严格按岗位流程规范要求，对小区实行全方位24小时的安全保卫，严格的管理制度确保了上半年本辖区无刑事案件、火灾事故的发生。

5、保洁工作。

500张，2).按标准去查。在检查工作中，不去过场。杜绝一糊二混，发现问题及时提出，注重预期轻重，尽量不伤和气，出现反常，多方协助。加强保洁标准化措施，持之以恒的进行日常检查，区域内的环境卫生赢得了广大业主的满意和好评。

梯轿厢的地垫进行了详细的调研并联系厂家在1#楼两部电梯制作了样板间，经比较后确定了地垫品质和颜色，并逐步开始铺装。

4)、项目部区域内保洁地面取水点制做。\*\*\*项目部区域内保洁之前取水在地下人防层，但地下人防层内地面未做防水处理，长期使用会对地下层造成破坏，我项目部从长远考虑，对项目区域内保洁取水点进行调研，制作取水点样板，样板合格后，计划逐步开始制作。

6、绿化工作。

1)、绿化改造工作。为美化小区的整个环境，根据小区的整体环境布局，我项目部对小区南门、16#楼东侧、11#楼东侧、22#楼后、12#楼东侧等区域进行绿化改造，行道树更换65棵，并对小区碧水湾湖内增加了荷花盆景200盆，小区干道、小水景及省市局大厦门口放置大荷花盆景8盆，更好的美化了小区的环境。

2)、绿化管理工作。\*\*\*小区内绿化面积较大，我公司绿化日常维护外包后，我项目部对绿化公司工作进行日常的监督检查，对其不合格项发放整改通知单，并监督严格落实了绿化管理措施，加强绿化防护管理工作，使绿地基本无破坏，践踏及公用现象，绿化完好率达到95%。草坪铺设石材路2条共计60米。对项目部范围内绿化地植物进行了大面积机械喷洒农药除灭病虫害，并及时修剪绿篱及草坪，保持树木良好生长。

3)、重大节假日、业主婚庆花卉布置工作，共计4次，购买时令花草约6000盆。

五、节能增效:。

为控制成本,杜绝物料浪费,清洁物料实行专人专管,严格领、发登记,并按计划用量领用。常用工具实行以旧换新,工具实行自我保管,谁丢失谁赔偿,在确保质量情况下,能省的一定省，该用的就用,清洁物料消耗在数量上下降很多,真正做到开源节流。

同时做好各种机械设备的使用、保管、养护维修工作,保洁车辆及大型工具做到用时检查，用后复查，定期维护保养，请厂家定期来检修并进行全面保养维护程序，一年来共计保养维修车辆24次，使车辆发挥其最大功效，真正提高了机械设备的使用寿命。

六、社区文化配合工作：

1、配合企划部完成\*\*年元月公司新春文艺晚会;。

2、配合企划部完成\*\*年二月份元宵节猜谜晚会;。

3、配合企划部完成\*\*年三月份安全乘坐电梯进社区互动活动;。

4、企划部配合完成\*\*年三月份共建绿色家园业主植树节活动;。

5、配合企划部完成\*\*年四月向三原东周儿童村爱心募捐活动;。

6、配合企划部完成\*\*年五月电影进社区放映活动;。

7、配合企划部完成\*\*年六月幽幽粽飘香、端午节西瓜放送活动。

七、“创优秀示范小区”、“创\*\*市文明小区工作：

范项目云顶园小区、秦电大厦，及省优项目融侨馨苑、万科城、中海.熙岸参观学习。

3、按照“创优”工作实施细则时间要求，4月份进行自查自检整改项目224项，6月16日前完成186项整改。组织各部门主管以上人员清理小区绿化带及业主后花园内杂草、拾检石块、杂物、垃圾等共计7次对小区环境整改起到了促进作用。

八、工作中存在的不足及改正措施。

1、管理工作不细致，工作执行力欠缺现象有待改进。

工作中不细，执行不到位主要表现在：员工不能及时落实工作意图，使培训的效果受到影响;在工作检查中，检查不细，发现问题不及时，纠正问题的措施不到位。

解决措施：规范引导员工的自觉学习意识，提高培训效果，将培训内容落实到岗位上，实际操作为主，减少空洞的讲解。

2、新入职人员工作经验不足，对安全防范服务工作程序掌握的不够全面，安全漏洞较多。

解决措施：以身作则向员工传授安全防范技能，言传身教引导员工责任意识，减少安全防范漏洞，对安防设施隐患及时进行整改。

3﹑公共区域巡查力度还需加强，客服专员、秩序员、保洁员的工作技能、服务意识不强。

解决措施：部门之间加强互动和沟通，项目组织全员现场培训，了解各部门职责增强配合意识，分工协作共同搞好服务。

4、工程维修的及时性、预见性和有效性有所欠缺。解决措施：实行有偿服务制度，加强派工单时效性。

5、员工日常巡查空置房、装修户、出租户意识不强，力度不够;解决措施：对员工重点培训，交技巧办法、定措施，警务室、秩序部配合。

九、下半年工作计划与目标：

1、\*\*年7月10日配合品控部做好\*\*年度业主满意度调查。

2、\*\*年7月30日完成小区围墙加装视频摄像头招标;。

3、\*\*年7月30日项目各项安全防范、消防器材及健身、儿童游乐设施台账建立及日常管理。

5、\*\*年9月30日各项创优工作资料准备工作，根据创优细则要求完成。

6、\*\*年9月30日继续做好\*\*\*小区创优秀示范小区、文明小区整改提高工作。

8、\*\*年11月5日季完成采暖供暖试水培训工作;。

9、\*\*年11月30日完成采暖集中收费;。

11、\*\*年11月15日绿化养护检查，树木过冬保养。

12、公共区域防蚊虫消杀，灭鼠盒安放及药品投放;。

12、\*\*年11月30日完成“创优”迎检工作;。

13、\*\*年12月31日完成采暖期维修报修、应急事件处理工作。

16、\*\*年12月30日配合企划部每月开展形式多样的社区文化活动。

17、\*\*年12月30日按照\*\*年度任务目标要求，力争完成经济指标和日常管理指标完成。

半年的工作细说起来还有很多很多，我们取得的成绩是微不足道，但其中的不足也让我们感到不安，但我们有信心将这些不足之处在今后的工作中逐步加以修正，业主满意这是我们每一位员工的心愿，也是我们为之奋斗的目标，相信我们今后的工作会做得更好!

尊敬的公司领导：

本人自2025年7月17日入职公司任物业经理一职，现时间已过去半个月，在这段工作时间内，我切身感受了公司倡导的大家庭爱的企业文化，日常工作中也得到公司领导的大力支持和各部门同事的密切配合。现将物业管理部近期主要的工作总结如下：

一、微信公众号平台用户注册会员与线上交租工作的推进。

1.通过专题会议和引导客户操作的培训大力推进线上交租，所有缴费客户都要求物业管理员宣导线上交租的便捷和优惠并引导客户操作。

2.与招商部沟通落实，要求在租户签订合同交付钥匙时必须引导客户注册公众号会员，同时向客户宣导线上交租的便捷和优惠。

3.自2025年7月22日至2025年7月29日，平台注册会员由189个增长至242个，通过线上缴费金额也有较大的增长。但距离截止至目前总户数529户，注册用户才刚过半，该项工作仍需持续强力推进。

二、租户情况摸底及租户档案信息的更新整理。

要求物业管理员工作过程中多与住户接触，密切掌握住户的最新情况和信息，调整《楼房资料汇总表》增加\"客户姓名、性别、职业、入住人数、合同起期、合同止期、电动车位数量\"。

信息项目，现由钟海霞负责收集汇总及定期更新。

三、电动车停车管理秩序的整改方案落实。

针对目前部分楼宇电动车停放车多位少、占道停放、充电负荷过大等突出问题，现已按以下步骤正在推进当中：

1.按最大程度利用空间的原则以反光贴纸划分车位；

5.停车场张贴规范停放车辆的温馨提示、采购锁车铁链和挂锁，对违规占位或占道停放的车辆实施专项的整治行动。

6.《楼房资料汇总表》及时更新电动车位总个数、已租个数、空置个数。没有空置电动车位的新承租住户将不再提供电动车停放位置。

7.通过一段时期的运作，让电动车位与电动车停放数量逐步趋于均等，从根源上解决停车乱象。

四、保洁工作签到和物业管理员巡查签到制度的实施。

根据目前保洁工作监管以及物业管理员巡检制度落实的需要，结果实际情况设立《楼宇保洁、巡查签到表》并已开始正式实施。

五、部分无法取得联系的欠租房间商铺的清退工作。

针对z村7号楼1004房拖欠租金及无法联系租户、z村1号楼档口欠缴租金及拖延不办理退租手续的情况，8月1日前按既定程序进行解除合同、收回房产处理，现已正在对档口清洁，以便对外招租。

六、钥匙的全面盘点和钥匙管理制度表单的实施工作。

针对目前钥匙无专人管理、随意取用的现象，重新设立钥匙管理制度，对现有钥匙全面盘点后登记在册，区分\"已入住托管钥匙\"、\"空置房钥匙\"，设立《钥匙盘点移交登记表》、《钥匙借用登记表》，由覃洁玲专人管理，已入住托管钥匙当天借用当天归还。

七、维修用料使用登记制度表单的实施工作。

现在维修用料没有专用仓库、没有专责仓管、没有入库记录、没有领用出库记录，存在极大的管理漏洞，结合现阶段的实际情况，设立了《维修用料登记表》表格，由维修师傅使用维修材料后登记数量与相应的使用部位/房号。

八、楼宇常用温馨提示贴纸的印制张贴工作。

随手关门\"、\"请对应房号位置停放电辆，违者将锁车搬离处理。\"及标识牌，进一步规范管理服务工作和提升\"z\"品牌辨识度。

九、物业管理员固定服务手机的相关工作。

为建立固定的服务模式，避免因人员变动而让租户产生\"人员变来变去、沟通电话也变来变去\"的印象，经与电信公司沟通，设立区域物业管理员固定服务手机号码，现待新服务站选点确定后即可与赠送免费宽带一起报装。

十、退租流程与表单的制定与实施工作。

根据目前客户退租工作没有相应书面记录的情况，拟定《退租申请表》，具体工作流程为：客户提前提出申请，确定退租日期----物业管理员按约定日期验收退租房间----物业管理员抄录水电表读数----物业管理员收回应退还的合同单据、钥题物品----物业管理员根据《出租合同》计算及填写欠缴和应退还押金----财务部复核欠缴和应退还押金----物业经理审核欠缴和应退还押金----副总经理审批----财务退款----单据财务存档、回收合同和《退租申请表》物业部存档。

十一、规范物业部对外发布通知公告的格式和相应要求。

目前张贴的通知通告格式不一，存在不整洁美观、不利于提升客户对\"z\"品版的认知度的情况，现已编制统一的发文格式、所有对外发文须作出编号、标示张贴有效期，已过期通知必须及时从公告栏中撤下，以进一步规范对外发文管理工作。

下阶段主要的工作计划与设想：

通过对现有的物业员工工作观察与了解，绝大部分员工均没有物业服务相关的工作资历，管理服务工作经验欠缺，对服务工作中的责权利认识不足，这将极大制约服务团队的建设工作、影响服务品质以及服务效率的进一步提升。

在往后招聘工作中，每个服务站须至少聘请两名以上有相对丰富的物业服务从业经历的人员，通过传帮带的方式，再培养起其它相对稳定的、经验欠缺的人员。

二、区域服务站组织架构的建设工作。

统观目前服务站的实际运作情况，在公司项目发展规模更大时，各服务站应建立起相对基础的组织架构：

物业主管：在物业经理监督指导下，负责组织、安排管辖区域内的各项工作，定期及不定期主持召开工作例会，提出问题及改进意见，并负责改进工作及落实。

行政助理：协助执行公司的各项规章制度和维护工作秩序；负责员工的考勤管理；负责办公用品领用与发放管理；负责接待客户来访，接听外部电话；负责与工作内容相关的各类文件的归档管理；负责维修物料的入库与领用登记管理工作；负责服务站的楼宇钥匙管理工作。

物业管理员：在物业主管的监督指导下，负责管辖楼宇的租客日常服务、费用收缴、退租办理、客户投诉处理、业主关系维护、设施设备巡检报修、等各项相关工作。

保洁员：在物业主管/物业管理员的监督指导下，负责责任区域楼宇的日常保洁服务工作。

维修水电工：在物业主管的监督指导下，负责管辖区域的公共设施设备、空置房设施设备的日常维修养护及相关租户的有偿维修服务工作。

三、楼宇消防灭火器的配置工作。

正在汇总盘点现有已放置灭火器及欠缺灭火器的楼宇明细数据，拟按每栋楼单数楼层配置一个灭火器箱的原则进行放置并设立月检表格，不足部分进行申购，如有剩余部分收集后再放置到其它新接管楼宇。

四、物业工程维修人员的值班制度落实工作。

城中村出租屋居住的客户大多是早出晚归的上班工薪族，故大部份客户停留在出租屋的时间为当天下班后至次日上班前，因此客户的服务需求也大多产生于该时段。如在该时段出现停水或停电等现象则会对客户的正常生活产生严重的影响，有鉴于此，工程维修人员的18：00～24：00值班问题显得尤为重要。

在项目发展初期，拟建议通过发放值班补贴（约500元）安排工程维修人员随机轮值（不需打卡考勤，24：00前遇到发生影响客户正常生活或其它紧急情况的须30分钟内到场处理）；在项目发展更大的，该时段内建议安排维修人员固定值班。

五、楼宇监控设施的增设工作。

目前已接收管理的楼宇，部分设施设备老旧，监控设施的配置情况与使用状态也各不相同，为更进一步提升安全管理的技防水平，建议每栋楼宇均按照：\"在首层入口外、首层入口内、电动车停车场、电梯内各设置监控摄像头\"的标准，存在不足的部分需增设监控设施。

六、经营管理安全责任风险防范工作。

1.综观目前的项目运作情况，招商部、业务部、物业部的各位同事均需奔走于公司与服务站、服务站与各城中村之间，其所使用的交通工具多数为电动车。故在各同事骑行电动车穿梭于繁忙的车流和复杂的道路中时，员工个人存在安全隐患的同时公司时刻也承受着责任风险的，故建议公司针对此现状可通过承保相关意外保险的方式作出相应的防范措施。

2.公司目前在管楼宇产品位于各个城中村，各楼宇建筑与设施设备使用安全状态不一，城中村及出租屋内住客鱼龙混杂、素质参次不齐，这之中亦存在一定程度上的安全责任风险，建议可向保险公司承保相应的保险产品以规避相关责任风险。

并妥善处理了与业主有关的纠纷，部门各项工作有了明显的提高和改善，员工工作积极性得到大幅提高。

不知不觉中从事客服工作已近四年，感觉每一年就像是一个驿站，可以静下心来梳理疲惫的心情，燃烧美好的希望，为来年养精畜锐。不管客服工作是多么的平凡，但是总能不断地接受各种挑战，不断地去寻找工作的意义和价值，而且总在不断地告诫自己：做自己值得去做的事情，走自己的路，让别人去说吧。

20xx年6月，我正式升任xxx客服部主管，对于物业客服工作者来说，整个过程感受最多的只有一个字：烦。我是从一线员工上来的，所以深谙这种感受。作为公司一名老员工，在接任客服主管工作中，我一直在不断地探索，希望能够限度的化解和消融业主与物业之间的矛盾。

很多人不了解客服工作，认为它很简单、单调、甚至无聊，不过是接下电话、做下记录、没事时上上网罢了；其实不然，要做一名合格、称职的客服人员，需具备相当的专业知识，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许多失误、失职。在每一个新员工上岗之前，我会告诉她们，一个优秀的客服人员，仅有熟练的业务知识和高超的服务技巧还不够，要不断地完善自身的心理素质，学会把枯燥和单调的工作做得有声有色，当成是一种享受。对业主要以诚相待，真心为业主提供切实有效地咨询和帮助，在为业主提供咨询时要认真倾听业主的问题，细细为之分析引导，熄灭业主情绪上的怒火，防止因服务态度问题火上烧油引起业主更大的投诉。

本年度部门各项工作如下：

一、规范内管管理，增强员工责任心和工作效率。

自加入xxx客服部后，发现部门内部管理比较薄弱，主要表现在员工责任心不强，工作主动性不够、工作效率低、办事拖拉等方面。针对上述问题，本人进一步完善了部门责任制，明确了部门员工的责任及工作标准；加强与员工的沟通，有针对性的组织多项培训，定期对员工的工作进行点评，有力的激励了员工的工作责任性。目前，部门员工工作积极性较高，由原来的被动、有条件的工作转变成现在的主动、自愿的工作态度，从而促进了部门各项工作的开展。

（二）严抓客服人员服务素质和水平，塑造了良好的服务形象。

客服部是服务中心的桥梁和信息中枢，起着联系内外的作用，客服员的服务水平和服务素质直接影响着客服部整体工作。今年下半年以来，我部着重加强员工服务管理工作，每日上班前部门员工对着装、礼仪进行自检、互检，使客服人员保持良好的服务形象，加强了客服员语言、礼节、沟通及处理问题的技巧培训，提高了客服员的服务素质。部门树立“周到、耐心、热情、细致”的服务思想，并将该思想贯穿到了对业主的服务之中，在服务中切实的将业主的事情当成自己的事情去对待。

（三）圆满完成xxx一期交房工作，为客服部总体工作奠定了坚实的基础20xx年10月中旬，xxx一期正式交房入住，我部主要负责一期入住的资料发放、签约、处理业主纠纷等工作。

（四）密切配合各部门，做好服务中心内、外联系、协调工作。

客服部的重要职能是联系服务中心与业主等外部工作，通过反馈信息及时为业主提供服务，本年度累计处理（这个内容自己加）。

二、部门工作存在的问题。

尽管部门总体工作取得了良好的成绩，但仍存在一些问题。为进一步做好明年工作，现将本部门存在的问题总结如下。

（一）员工业务水平和服务素质偏低。

通过部门半年的工作和实践来看，客服员业务水平偏低，服务素质不是很高。主要表现在处理问题的技巧和方法不够成熟，应对突发事件的经验不足，在服务中的职业素养不是很高。

（二）部门管理制度、流程不够健全。

由于部门在近半年的工作中，主要精力放在了xxx交付的准备工作中，因而忽略了制度化建设，目前，员工管理方面、服务规范方面、操作流程方面的制度不是很健全，因此，使部门的工作效率、员工责任心和工作积极性受到一定影响。

（三）协调、处理问题不够及时、妥善。

在投诉处理、业主意见、建议、业主求助方面的信息反馈不够及时全面，接到问题后未及时进行跟进和报告，处理问题的方式、方法欠妥。

三、工作计划要点。

（一）继续加强客户服务水平和服务质量，业主满意率达到96%以上；

（二）加强物业服务费收费水平，确保年底收费率达到95%以上；

（三）加强部门培训工作，确保客服员业务水平有显著提高。

（四）完善客服制度和流程，部门基本实现制度化管理。

（五）密切配合各部门工作，及时、妥善处理业主纠纷和意见、建议。

（六）加强保洁外包管理工作，做到有检查、有考核，不断提高服务质量。

各位领导、员工朋友们：大家下午好！

首先，我代表启泰物业领导班子，向在过去一年里给予物业公司关心和帮助的电业局领导、地产公司领导，向勤奋工作，同舟共济，为启泰物业发展壮大做出贡献的全体员工表示衷心的感谢！

今天我们在这里隆重召开“启泰物业20xx年度总结表彰暨20xx年经营工作会议”，目的是总结20xx年工作，肯定成绩、反思不足，同时安排部署20xx年重点工作，明确经营管理目标，确保全面完成20xx年各项经营指标！

一、20xx年经营管理工作回顾。

方米。企业的经营管理工作迈上了新的台阶，实现了经济效益与社会效益的双丰收，圆满的完成了启泰物业“三年发展规划”--第一年打基础的既定目标。

主要业绩：

（一）建立组织架构，确定岗位编制和宽带薪酬体系。

今年6月，按照《公司三年战略规划》开始着手进行组织机构改革，公司总部设立了总经理办公室、品质管理部、经营管理部、安全技术部、财务部、核算部六个职能部门，并将地产维修中心纳入物业公司管理；五个管理项目为临河风景物业服务中心、天地十二坊物业服务中心、优山美地物业服务中心、时代花园物业服务中心和紫盈花城物业服务中心。形成了“五部一室、五个项目一个维修中心”的“1551”管理组织架构。到8月下旬，公司组织架构基本搭建完毕。

在完成组织机构设置以后，公司又开始着手定岗定编和人员招聘工作。6月末，根据接管项目和组织架构的情况，计划编制643人，而现有在编人数仅405人，在人员空缺达38%的情况下，公司班子发动各方面力量，利用人才市场、中介机构、新闻媒体等多种渠道进行招聘，以满足物业服务工作。截止12月末，公司完成了管理人员及重点岗位操作人员的招聘工作，聘用副总经理1名、中层干部5名、主管7名，招聘基层员工386人，基本满足了企业正常工作的需求。

下半年，公司在对企业原有薪酬体系和行业人力资源市场进行科学分析的基础上，制订出台了与启泰物业人力资源发展战略相匹配的宽带薪酬体系。同时，完成了职位分析和职位说明书的编制工作，制定了《绩效管理规定》。人力资源基础工作的完善，为20xx年进行职位评价、实施绩效管理、人才开发、减员增效及人员优化奠定了基础。

（二）夯实基础，规范管理。

建立科学合理的企业制度体系。为使企业各项经营管理工作有据可依，公司于下半年编制完成了《综合管理制度》、《综合管理规定》、《质量、环境、职业健康安全管理体系文件》、《员工行为规范》。各项管理制度的建立健全使各项工作在工作标准、工作流程上得到了规范，为企业规范化发展提供了有力保障。

理顺财务核算程序。核算部成立后，公司对财务核算工作进行了重新布置和调整，将核算工作从财务部剥离出来，并完成了两部门的工作对接，初步建立了二级核算体系，规范了成本核算及报销工作程序。为了及时反映基层财务状况，从全局出发了解和掌握经济运营情况，公司实行了《日报》、《经营月报》管理。

通过实施日报制，为公司及时掌握经济运行情况和采取应对措施提供了准确的信息支持，为较好完成经营计划奠定了基础。

一、二级库实施月盘点制和抽检制，有效地堵塞了管理漏洞。

（三）成功晋升二级资质。

月初公司成功晋升为二级资质，这标志着启泰物业正在向省内先进物业管理企业行列迈进，同时也为企业进一步发展壮大提供了资质保障。

（四）依法治企，成功实现物业费调价。

成立业主委员会，有利于保护业主利益、使服务更贴近业主需求，实现依法治企。针对紫盈花城和时代花园两项目，公司依照法律程序确定了“筹备、选举、成立、备案”四步走的业主委员会成立方案，并有计划、有组织、有步骤的组织实施。紫盈花城、时代花园分别于9月27日和11月16日完成了业主委员会的选举备案工作，并与新的业主委员会签订了物业服务合同。

为确保时代花园、紫盈花城两项目完成物业费标准上调工作，从10月初开始，公司对同行业其他企业物业费调价工作进行了调查分析，总结他们的经验教训，结合两项目的实际情况制定了切实可行的调价方案。在分别完成两个项目的业主满意度调查后，公司针对调查中业主反映的主要问题安排集中整改，并将整改情况在小区进行深入宣传，使业主对物业服务工作的满意度有了明显提升。随后公司班子成员、职能部门与时代花园、紫盈花城两个项目的全体员工共同参与到物业费调价工作中，大家有一份光发一份热。由于前期准备充分、分工合理、方法得当，两个项目分别于11月27日和12月2日完成业主意见征集工作，物业费调价得到了两项目大多数业主的同意，符合法定程序和法定票数。物业费标准的成功上调，为物业公司持续经营提供了资金保障。

（五）注重实效，落实项目管理工作。

**物业公司主管工作总结篇五**

xx复始，万象更新，转眼间中南物业在新的历程中匆忙而紧张的跨过了，回顾自己9个多月来的工作历程，收获及感悟颇多，从3月进入公司以来，在公司各级领导的带领和关怀以及各位同事的积极协助下，凭着自己认真负责的工作态度，圆满的完成了公司领导赋予的各项工作。现将工作汇报如下：

一、本人于3月正式加入海门中南物业管理有限公司，担任客服领班一职，入职之初，在客服主管的带领下，完成以下工作：

1.针对客服人员专业知识不足，在严格按照客服部年度培训计划进行培训的同时，加强现场培训，通过真实案例实操实练，通过理论与实践让客服人员更深刻的认知专业知识的重要性，在五月份客服部安排人员参加南通总公司组织的客服专业技能的培训与考核时，荣获全公司第二名的好成绩。

2.梳理现有管理费的收费进度，对未收户数、面积、金额及原因作统计并制定催收管理费计划，针对收费率低、业主不愿缴纳管理费，客服部制定各楼栋助理根据各自区域按时上门、电话催缴的催缴计划。五、六月份根据制定的催缴计划进行管理费催缴工作，并对业主不愿缴纳管理费原因进行统计，根据业主提出的各类问题，找出问题的根源并处理，已取得良好效果。五月份上门收缴管理费197109元，六月份上门收缴管理费71409元。七月份对管理费一年以上未交的业主发催缴函，对已交付区域未收房的业主发催收函，共发出催收信件246封，至月底已有30户交纳物管费44138元。

3.完成6月的1.7期及8月的1.6期交收楼活动，入伙600多户。针对交房期间的遗留问题积极与地产工程、施工单位沟通跟进，及时的完成遗留问题的处理，极大程度上避免因施工遗留问题导致的业主投诉及满意度下降。

4.对客服部台账进行梳理，针对现有台账混乱及部分台账空白现象，从四月份起建立健全的部门台账，对erp数据录入的真实性、准确性等数据进行整改，加强erp录入人员的培训工作，erp录入步入常态化。

5.由于小区管理面积较大，针对部分标识标牌的统一制作需要大量的时间的问题，客服部制定张贴临时标识标牌，对现有不统一的标示进行休整，完善各类标示工作。

6.根据“精致塔”要求制定客服部“馨风采”、“馨服务”、“馨家园”的提升计划并落实执行，五月份组织开展“温馨五月情感恩母亲节”活动，通过社区活动加深物业与业主的关系，让业主更深层次的了解并接受理解物业。九月份开展的中秋社区活动，培养业主“家是最温馨的港湾，社区是家的构成”内心认同。取得业主一致好评，并要求以后多举办此类活动。

二、9月中南世纪锦城盛大开盘，在公司领导各方面权衡之下，我于10月被调任到世纪锦城任客服主管，在此期间完成以下工作：

1.针对销售大厅各项工作与小区存在一定的差异性，员工对新的工作环境及工作任务不太明确，做好员工之间的动员工作的同时，制定并实施会所服务标准以及各部门详细工作流程，对安排的工作具体落实到相关责任人，要求当天能完成必须当天完成，不能完成的要查出原因、制定计划，按规定的期限完成，改变懒、散、慢的不良工作习惯，对提高服务意识、有效开展工作起到至关重要的作用。

2.十月份样板间正式对外开放，在此期间完成样板间的全面开荒工作以及销售中心的细致卫生清洁。

3.根据验收标准完成对销售中心、样板间以及配套设施的验收，并对存在的遗留问题要求整改并跟进结果，对维修后的遗漏工程进行复检。

4.针对案场工作要求，对南部会所人员加强员工礼仪礼节及专业技能培训，通过使用玻璃杯、咖啡杯，服务区域摆放香薰，保洁人员使用统一工具盒，秩维规范交通指示，客服提供问茶、续茶服务以及一些小的细节来提升服务质量，体现物业服务亮点。

5.配合房地产销售推广、开盘工作，以销售中心、样板房的使用、业主接待及环境保洁等物业服务工作方面为重心开展服务工作，顺利完成世纪锦城2-8楼的开盘、“魅力锦城、华彩篇章”业主联谊等活动。

回顾以来的工作，诸多方面值得分享和肯定，在工作中也存在在很大的不足：

1.在物业服务工作上理论知识稍有欠缺，对于客服部以外的其他部门理论知识掌握不大熟练，运用不到位，需要加强学习，积极进取，以求进一步提高物业管理水平，提高自身综合素质。

2.对于管理方面的素养，还需要提升，需加强管理知识理论的学习和实际经验的积累。

3.日常的工作标准虽然达标，但是与“精细美”的服务理念存在一定差距，需要在服务工作中的细致部分下功夫。

**物业公司主管工作总结篇六**

时光飞逝，转眼间一年的工作已经结束。回首过去的20\_\_，物业公司团结一致，齐心协力，攻坚克难，勤奋付出，求真务实，开拓创新，全面提升服务新格局。严格执行物业服务合同及相关条例法规，努力做到谋发展不动摇，抓管理不松劲，保稳定不懈怠，真抓实干，积极推进，所属小区员工无违纪且服务到位、真情付出、业主满意;在品牌树立、氛围营造，提升物业服务品牌，提高物业服务质量等方面取得了成立以来最佳业绩，进一步推进与高端物业服务接轨为目标，始终坚持以人为本的原则，重合同，守信誉，诚信经营，人性化服务，品牌化管理，有大家的支持和关注，才使我们工作得到成功延续与顺利的拓展，目标任务的圆满完成，成绩的取得，主要是拥有了我们物业公司所有的好员工，默默无闻的奉献精神，忠于职守的职业操守，赢得了业主满意与荣耀。

为更好的紧跟集团发展战略，巩固提升管家服务品质，进一步拓展微信、app平台高科技服务含量，尽快实现物业“转型”，逐步产生造血功能，使目标管理责任制落到实处，促进20\_\_年物业工作全面发展。现就20\_\_年物业工作报告如下：

一、20\_\_年目标完成及工作回顾。

(一)耕耘十一载塑造品牌捷报频传争创佳绩。

时光荏苒，岁月如梭(suo)，\_\_x物业秉着诚信品牌与精诚服务理念已走过第\_\_x个年头，一路走来，\_\_x物业始终认真贯彻\_\_x物业服务新理念，秉承\_\_x品牌主张，创新发展，积极推进项目晋升提档，\_\_x项目全部进入国家示范项目的成功经验基础上，今年，小区继续以\_\_x分的佳绩通过“国优”复检，同时，在接盘时间短，服务任务重的前提下，加班加点、自建自管设备间、档案资料室，全员参战无怨言，顺利通过“市优”考评，所属小区继续保持着行业领先地位。

(二)赴外考察择善而从学习进取拓展思路。

20\_\_是物业公司促进服务品牌提升，加强赴外考察学习，开拓进取之年。在集团领导的鼎力支持下，物业公司本着“\_\_x”的思想，坚持“走出去、请进来”的学习心态，组织物业中高层管理人员，先后有针对性的赴\_\_x等地参观学习省内外先进、高端的物业管理经验，到\_\_x系统的学习了标杆企业在物业服务中《应用app和微信平台构建智慧社区》专题培训。

(三)加强日常培训提升服务技能。

物业公司在营造文化氛围与提升管理服务水平的基础上，通过贴合实际、系统规范的员工培训，加强员工队伍建设，不断提高业务素质，快速适应公司发展战略对人才素质的需求，进一步规范培训体系，形成系统完备、运行有效的制度体系，物业总部组织员工进行《爱企如家，知恩图报》、《物业服务基本技能培训》、邀请律师进行《物业常见法律法规》培训等，全年相继进行各类业务培训近\_\_x次，增长了知识，拓展了业务，丰富了服务和解决处理问题的能力，营造了浓厚的企业文化氛围，达到提升服务品质、转变思想观念、丰富创新能力、高效管理模式之目的。

(四)贴心细致管家服务共创和谐幸福社区。

物业公司始终以“急业主之所急，想业主之所想”为服务初衷，围绕“平安健康喜乐”的服务理念，为业主提供温情、优质、快捷、高效的人性化服务，以浓浓的情、深深的意，营造出“业主心连心温馨和谐一家亲”良好氛围，让业主感受到无微不至的物业服务。

一年来，物业公司紧紧围绕“便民、利民、为民”的服务宗旨，在各区域全面地开展了露天电影周投放、免费义诊、磨刀修家电、六.一儿童节演出等活动，进一步贴近了服务。用回馈业主、拉近业主与物业的距离，以此沟通情感、增进友谊、消除误会，为促进社区和谐文明发展起到了重要作用。

(五)节能降耗开源节流集思广益创造价值。

物业公司始终树立“点点滴滴降成本，方方面面创效益“的勤俭节俭意识，强化措施，注重实效，加大与相关职能部门关系的沟通与联系，在保证服务过程不减，服务标准质量不降，确保形象品牌的前提下，扎实有效地开展了各项节能工作，采取因地制宜、多方借鉴的方法，先后实行降低人力成本、自行维修解决部分外包工程、节约水电能源、降低物料消耗等有力措施，收效显著，减少了资金的注入，养成了良好的爱企如家好习惯。

(六)全员齐动员共筑美好家园。

\_\_x自入住以来，物业公司就纳入工作中的重中之重，从前期介入、办理入住、后期管理服务，物业公司严格按照集团的精神要求，迅速整合各公司人力资源，实现人员共享，资源共享，统一调动，全面推进建设，确保了业主入住舒心、生活安心和各种设施设备的正常运转及区域环境。

(七)安全工作贯彻始终突发事件应对自如。

物业公司始终把安全工作放在首位，贯彻始终。充分树立全第一，防患于未然的思想意识，坚持抓“四个环节”不间断，做到区域处处有人管、事事有人抓，各负其责、落实到人。常年把安全防范、安全防火纳入工作议事日程，完善制度、追踪问责、定期检查，做到了人防、技防管理到位，宣传落实到位。配备肩用安全指示灯，保障地库及夜班员工人身安全，购臵灭火弹、呼吸机、自制消防器材应急箱，配全装备，危险地带画警示黄线并温馨提示;适时在庭院、管家服务中心等地悬挂宣传消防安全条幅、设立消防安全展板，多次开展消防培训，并利用已过期的灭火器在小区内进行消防演练，确保人人懂得消防知识，人人会使用灭火设备;由维护员组成的义务消防队，熟知位臵、运用自如，接警、报警、引警反映迅速，处臵灵活，全年共处臵业主家因做饭、电器使用不当等引发火灾事件多起，避免了影响、挽回了业主的损失，并及时帮助业主清理火场、清掏室内积水，受到了全区业主的高度赞扬和一致好评。

每逢重大节日、春秋防火大风季节、秋冬防盗高发期等敏感时期，物业公司都及时设立治安联防巡逻加温馨提示、协同派出所，监督检查、区域巡视等跟踪问效经常，落实完善整改及时到位，全面提高安全防范意识，树立人人讲防范，事事想安全。把护卫工作真正做到横向到边，纵向到底，切实把事故和隐患消灭在萌芽之中。小区维护员工作认真负责，无论严冬还是酷暑，无论白天还是黑夜，都能坚守岗位，默默无闻的履行职能。关爱业主、礼节礼貌周到，深受业主的爱戴和赞誉，即树立了形象，又使安全防范工作落到了实处，确保了小区万无一失。

二、问题与不足。

20\_\_年是极不平凡而富有挑战的一年,是聚精会神铸品牌，脚踏实地提升服务的一年，也是开拓思路求发展、凝聚力量攀新高的一年.物业人全力以赴，积极参战，圆满地完成了各项工作任务。虽然取得了一定成绩，但面对新形势下的物业管理与转型经营理念，我们依然存在一些问题与不足：

针对以上问题与不足，物业总部利用年终总结进行了对照剖析，一致认为：以上问题的存在，公司全体员工结合会议精神，面对问题不遮不掩、不躲不绕、不推不闪、逐项梳理,认真研究了目标管理责任兑现实施方案，制定了长远发展措施，确保今后几年各项工作任务的全面落实。

三、20\_\_年的工作目标及设想。

20\_\_年是物业公司成立的第\_\_x个年头，是巩固服务和品牌成果、向高端物业进发、展示管家服务的重要之年，是多种经营和全面实施目标管理的开头之年，我们各级要立足本职、开拓创新、稳中求进，在经营创新和提升服务上探索新路子、找准突破口。

(一)持续创新提升服务品牌形象再创新高。

扩大品牌的营造和树立，促进高端服务水准和管家服务理念，在确保原小区“国优”的基础上，要紧跟集团步伐，继续高标准严要求，尽快完善各种设施，更加贴近地服务业主，在去年晋“市优”的基础上，今年跳跃省级“十佳项目”的创建工作。

(二)持续营造文化氛围构建和谐智慧小区。

物业公司坚持鼓励员工立足岗位、扎实工作、学习深造，提高专业技术知识以及个人综合素质所取得的阶段性成果，20\_\_年物业公司将继续加大在职培训力度、强化微信、app平台学习运用，进一步引导“转型”、开拓创新意识，鼓励员工报考各类与工作相关的职称考试，培养更多优秀的经营人才，让我们员工拥有更高的文化修养、专业知识、强烈的法律意识，从企业内部形成勤奋工作、锐意进取、勇于创新的工作氛围，在实践中培养激发员工的创造精神，丰富公司人才梯队建设，形成继任者的人才源泉，为公司可持续发展提供人才资本支持。整体提升物业各项管理服务的工作质量，为物业公司的全面发展打好坚实基础。

(三)大力开展爱企如家教育精打细算过紧日子。

滴水之恩，当涌泉相报。企业是我们的家，物业人要立足现实、勇于进取、勤奋工作，与企业同呼吸共成长，严格按照目标管理责任制步步抓落实，以踏实肯干的敬业精神献身事业，以规范精细、热情周到的管家理念，服务于业主，传播正能量，为业主提供平安、健康、喜乐的社区环境，做好物业仪式感、尊贵感，将服务和经营接轨有效地结合起来，为品牌增效益，用服务促品质，为开发建设做出应有的贡献。

(四)心态归零再度起航为实现目标管理再续佳绩。

依据集团下一阶段的战略发展的整体目标和物业公司面临的新形势，物业公司将积极开展经营目标管理，重新定位物业管理模式，全面实行深化改革，在提升服务品质、巩固品牌成果的前提下，向高端物业进发，提升服务质量，扩大品牌知名度。通过目标管理，为企业创收，实现可持续发展的目标。

一是通过全方位的、多渠道的经营性商业化运作，利用微信及app平台，提高工作效率，节约人力成本，管控各项支出费用成本，开展有偿服务，利用现有资源，积极创收。二是对总公司和基层分公司的职责、流程重新进行了定位梳理，目标进行了分解，观念得到了更新。现已制定了各基层项目经理的责任制度，制定细化承包经营责任书，细化了工作标准;将开源节流、控制各项费用成本激活，调动各基层分公司的各种有利因素。使各分公司的经营服务等各项工作能沿着正确的道路和方向，健康良性的发展。

总结即将结束，20\_\_年的工作已经起航。我们要面对新的目标、新的任务、迎接新的挑战。夯实基础，稳妥前进，确保服务、巩固品牌、促进效益双丰收。

新年即将到来，新的任务已经来临，我们要面对新的挑战，探索新做法，拓展新思路，面对新的挑战不退却，勤奋努力、勇于创新，坚持走品牌路线不动摇，把力量的源泉化作为前进的动力，把目标管理的号角吹响，把我们的服务工作做得更好。

**物业公司主管工作总结篇七**

xx复始，万象更新，转眼间中南物业在新的历程中匆忙而紧张的跨过了，回顾自己9个多月来的工作历程，收获及感悟颇多，从3月进入公司以来，在公司各级领导的带领和关怀以及各位同事的积极协助下，凭着自己认真负责的工作态度，圆满的完成了公司领导赋予的各项工作。现将工作汇报如下：

1.针对客服人员专业知识不足，在严格按照客服部年度培训计划进行培训的同时，加强现场培训，通过真实案例实操实练，通过理论与实践让客服人员更深刻的认知专业知识的重要性，在五月份客服部安排人员参加南通总公司组织的客服专业技能的培训与考核时，荣获全公司第二名的好成绩。

2.梳理现有管理费的收费进度，对未收户数、面积、金额及原因作统计并制定催收管理费计划，针对收费率低、业主不愿缴纳管理费，客服部制定各楼栋助理根据各自区域按时上门、电话催缴的催缴计划。五、六月份根据制定的催缴计划进行管理费催缴工作，并对业主不愿缴纳管理费原因进行统计，根据业主提出的各类问题，找出问题的根源并处理，已取得良好效果。五月份上门收缴管理费197109元，六月份上门收缴管理费71409元。七月份对管理费一年以上未交的业主发催缴函，对已交付区域未收房的业主发催收函，共发出催收信件246封，至月底已有30户交纳物管费44138元。

3.完成6月的1.7期及8月的1.6期交收楼活动，入伙600多户。针对交房期间的遗留问题积极与地产工程、施工单位沟通跟进，及时的完成遗留问题的处理，极大程度上避免因施工遗留问题导致的业主投诉及满意度下降。

4.对客服部台账进行梳理，针对现有台账混乱及部分台账空白现象，从四月份起建立健全的部门台账，对erp数据录入的真实性、准确性等数据进行整改，加强erp录入人员的培训工作，erp录入步入常态化。

5.由于小区管理面积较大，针对部分标识标牌的统一制作需要大量的时间的问题，客服部制定张贴临时标识标牌，对现有不统一的标示进行休整，完善各类标示工作。

6.根据“精致塔”要求制定客服部关于“馨风采”、“馨服务”、“馨家园”的提升计划并落实执行，五月份组织开展“温馨五月情感恩母亲节”活动，通过社区活动加深物业与业主的关系，让业主更深层次的了解并接受理解物业。九月份开展的中秋社区活动，培养业主“家是最温馨的港湾，社区是家的构成”内心认同。取得业主一致好评，并要求以后多举办此类活动。

1.针对销售大厅各项工作与小区存在一定的差异性，员工对新的工作环境及工作任务不太明确，做好员工之间的动员工作的同时，制定并实施会所服务标准以及各部门详细工作流程，对安排的工作具体落实到相关责任人，要求当天能完成必须当天完成，不能完成的要查出原因、制定计划，按规定的期限完成，改变懒、散、慢的不良工作习惯，对提高服务意识、有效开展工作起到至关重要的作用。

2.十月份样板间正式对外开放，在此期间完成样板间的全面开荒工作以及销售中心的细致卫生清洁。

3.根据验收标准完成对销售中心、样板间以及配套设施的验收，并对存在的.遗留问题要求整改并跟进结果，对维修后的遗漏工程进行复检。

4.针对案场工作要求，对南部会所人员加强员工礼仪礼节及专业技能培训，通过使用玻璃杯、咖啡杯，服务区域摆放香薰，保洁人员使用统一工具盒，秩维规范交通指示，客服提供问茶、续茶服务以及一些小的细节来提升服务质量，体现物业服务亮点。

5.配合房地产销售推广、开盘工作，以销售中心、样板房的使用、业主接待及环境保洁等物业服务工作方面为重心开展服务工作，顺利完成世纪锦城2-8楼的开盘、“魅力锦城、华彩篇章”业主联谊等活动。

回顾以来的工作，诸多方面值得分享和肯定，在工作中也存在在很大的不足：

1.在物业服务工作上理论知识稍有欠缺，对于客服部以外的其他部门理论知识掌握不大熟练，运用不到位，需要加强学习，积极进取，以求进一步提高物业管理水平，提高自身综合素质。

2.对于管理方面的素养，还需要提升，需加强管理知识理论的学习和实际经验的积累。

3.日常的工作标准虽然达标，但是与“精细美”的服务理念存在一定差距，需要在服务工作中的细致部分下功夫。

为了在新的一年里更好的扬长避短，克服之前工作中的不足，树立良好的服务口碑，20xx年南部会所将致力于加强规范管理、协调沟通、落实执行。以提高管理服务效能，营造和谐生活环境，配合营销工作为中心计划开展工作。

1.在现有工作手册的基础上，根据工作需要不断完善工作手册，落实执行公司下发的iso质量管理体系文件，使每一位员工了解工作规程，达到规范自我、服务业户的目的。

2.根据年度培训计划对员工进行定期的业务、技巧、服务意识等方面的培训，通过不断的强化学习，不断提高会所员工水平，尽快带领出一支业务过硬、服务意识强的员工队伍。

3.对会所员工自身特点、专长、结合日常工作表现，进行合理评估，合理安排岗位，明确发展方向和目标，对不称职员工坚决撤换。

通过推出更贴心的服务，展示物业服务水准，做到人人都是称职的“形象销售员”，令客户对公司及楼盘增强信心。

1.根据销售中心的装修以及布局提出合理化建议，做好服务软包装。

2.服务礼仪不漏掉每一个需要注重的细节。

3.服务用语文明、礼貌，统一说词，规范用语。

4.通过销售中心以及样板房的服务，展示后期物业服务的水准。重点在于提升物业公司的形象，发掘并展示公司服务的优势和亮点。

5.对物业的营销推广提供物业管理的卖点，充分介绍物业优势而又避免随意许诺，对客户提出的物业管理问题进行咨询答疑。

积极参加与销售中心开展的业主联谊活动，集中了解业主反馈的信息，在销售中心帮助下，在入住前开展业主需求调查，以求了解业主的年龄结构、文化层次、兴趣爱好及各类服务需求，通过分析，确定管理服务标准及各项服务收费标准，使今后的物业管理服务更加贴近业主。

**物业公司主管工作总结篇八**

其实，财务工作通常体现在既密杂又繁锁的单据上，简单的几个字下面却包含了一萝筐的工作。2025物业公司会计主管个人工作总结如下，快随本站小编一起来了解下。

自xx年3月中旬我以实习生的身份接触了xx物业公司财务部，到xx年4月中旬结束了一个月的实习阶段真正入职xx物业公司财务部，再到xx年7月凭借着敬业爱岗、积极好学的精神踏上了新的工作岗位，这就意味着我理想的人生路又已经向前迈进了一大步，因而我的业务水平及思想觉悟必须随着岗位的提高而升温。此刻请允许我总结汇报一下如今的工作岗位，会计主管的岗位工作职责权限主要是：负责各类原始单据的录入、会计凭证的保管及整理、各项票据的领销及保管、各项发票的购买及验销、填开xx、各项印章的保管、复核会计凭证、监督对账、盖章、核数、记台账等重要任务。

其实，财务工作通常体现在既密杂又繁锁的单据上，简单的几个字下面却包含了一萝筐的工作，在这里请充许我总结一下我们的日常工作流程： 各类原始单据的录入：分类各小区的原始单据，按规定排序、敲数，对整理好的原始单据(包括现金收入支出单、银行单、报销单，及发票等)填写会计分录输入电脑(每月约350张凭证)，检查凭证输入核算科目、摘要、金额的正确及规范，随后打印凭证，原始单据和凭证粘贴好。 会计凭证的保管及管理：对于粘贴好的会计凭证待复核无误后，记完账再进行检查排序、打印凭证汇总表进行装订，会计凭证要进行严格的保存。

各项票据的领销及保管：整理各小区票据，整理xx饭堂饭票、收据，将空白收据、饭票，排号，盖章，验销，领用。每次管理员验销、领取，已验销发票要整理，排序，保存放好。登记入本准确，随时检查有没签漏，签错，保管好。

各项发票的购买及验销：整理xx广场xx大厦及福昌片区、绿芳田等停车场发票，管理费发票，填写验销及购买单，每月二十号左右到福田地税局购买发票。整理青春家园停车场发票，管理费发票，填写验销及购买单，每月二十五号左右到南山地税购买发票。整理水电费发票，打数，到福田国税局购买水电费发票，盖章，登记。填写验销单准确无误，及时购买。整理各小区购买回的发票，排号，登记入购领本，每次管理员验销、领取，已验销发票要整理，排序，放好。登记入本准确，随时检查有没签漏，签错，保管好。

查账：这是一项比较繁锁的工序，如果说下面这么多小区这么多管理处，每人每天都打一通电话来要求查数，那么，我想，这个会比较繁杂。所以，我们并不轻松。

记账：登记没有录入系统的管理费、租金、场地费、停车费台账，将发票及收据分类排序并记台账，台账是一个重大工程，马虎不得。记完台账无误后方可作下一步操作。

复核凭证：复核会计凭证，复核各项单据登记;必须严密核对;以至核对相符;如有不符，及时查明原因并予以处理。必须协助出纳核对其银行是否串户，金额是否一致等。

以上简单的概括了财务会计中的日常工作，一两个字便可以将其说完，其实看似无足轻重，事实就马虎不得。显然，财务者必须做到三心而不能两意，耐心、细心、专心者不自欺，才是成大器干大事的根本。

会计工作不仅责任重大，而且有不少学问和技术技能，需要好好学习才能掌握。并且我的业务水平还需要不断的提高，毕竟理论和实践是有一定的差距的.，理论很难和实践相结合，这就对实际工作造成了很大的困难，但在自我调整、自我学习和各位同事的帮助下，我知道了如何管理全套会计账目和各种票据，保证自己经手的会计账目和票据的正确与完整，还了解了如何申报税务，以及如何进行帐务处理等问题，通过在实践中指导，业务技能得到了很快的提升和锻炼，工作水平得以迅速的提高。

会计主管这个工作岗位，经过了将近一年的工作实践和总结，知道了要做好会计工作绝不可以用“轻松”来形容，会计工作绝非“雕虫小技”，更不是可有可无的一个无足轻重的岗位，会计工作是财务工作中不可缺少的一个部分，它是经济工作的牵导线，这个财务关把不好，将给企事业单位造成不可估量的经济损失。因此，它要求会计人员要有全面精通的业务水平，熟练高超的业务技能，严谨细致的工作作风。

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