

# 物业公司总结 ( 31 篇 )

物业公司总结 ( 31 篇 )

物业公司总结 篇 1 一、工作概述

晨阳艳澜山售楼部以及物业、工程部于 2 月 16、17、18 日三天进行了晨阳艳澜山交房工作。预计交房 200 多户。实际交房 100 余户。业主主要反映了小区基础设施绿化不完善、楼道卫生、房屋内部产品质量问题以及及面积、学区等问题。但通过各部门的相互配合，仍较好的完成了此次交房工作。

二、问题反馈

业主主要反馈的问题如下：

1、基础设施的问题：业主对小区基础设施的建设不满意，其中包括小区路面、路旁地砖以及小区内绿化问题。（具体问题反馈见附件一）

2、个别业主房屋质量问题：其中主要包括房体墙面开裂、地面破裂、水管外漏、墙面钢丝网裸露、门窗损坏等。（具体问题反馈见附件一）

3、房屋面积问题：实测公摊面积与合同上标注的公摊面积不一致，导致实际套内面积较合同标注面积少。造成业主不满。

4、小区学区问题：部分业主对于小区所属学区有疑问。

三、问题解决方式、方法。

针对以上问题，提出以下解决方案。

1、针对小区内部基础建设以及绿化不完善问题：应及时联系工程部相关人员。尽快完善小区内部的基础设施。另一方面，主动跟业主解释清楚，并表示尽快给业主一个合理的交代。

2、针对个别业主房屋质量的问题：首先我们要对房屋质量出现的问题进行道歉，缓和业主的情绪，然后主动、积极的帮助业主联系物业，督促物业尽快进行维修。给业主一个满意的解决问题的态度以及做法。

3、针对房屋面积问题：给予业主合理的解释，告知业主一切以相关部门的相关法规为准。

4、针对学区问题：给予业主合理解释，解释以相关说辞为准。

四、总结

在后续交房中，为减少问题的再发生，应该更加完善以下交房工作：

1. 基础设施以及绿化：尽快跟工程部的人员联系，完善小区内部的基础设施以及绿化。其中包括，楼栋四周的园林景观以及停车位置和地面砖块问题。

2. 细节查缺补漏：房屋产品的质量以及房屋内部基础设施进行检查，并保证在后续交房来临之前维修并解决问题。

3. 卫生和物业服务：完善楼道内外部的卫生，加紧跟进物业公司的管理与物业公司对于业主的服务工作。

对于以后交房过程中再出现的问题。要积极的记录信息，同时上报公司。各部门配合合理解决问题。

附件一：交房客户反映的问题

客户姓名：蔡金霞、陈相柱、宋同清、张泗骏

房号（上述客户依次排列）：6#304、6#1401、6#102、14#1204

反应问题：(1)地面水管裸露在外，并且水管破裂

(2)下水管道损坏。

(3)防盗门以及室内拉门和窗户不同程度损坏。

(4)插座高度不统一、空气开关损坏。

(5)玄关没有灯。

(6)墙体有空鼓以及部分墙体内部铁丝网裸露在外。

(7)阳台下水没有预留下水孔。

特殊客户情况反映的问题：需要特殊处理

客户：张栓柱（非交房客户反应问题）

房号：13#101

反应问题：(1)绿化和沙盘不一样

(2)主卧与客厅位置有停车位

(3)停车位与沙盘看到的位置不一样

物业公司总结 篇2

一年以来，我的工作在公司领导层的正确指导下，依靠全体同仁的共同努力，在平凡的工作岗位上，以细致入微的工作作风，以乐于奉献的工作态度，以服务无止境的工作追求，较好的完成了各项工作任务。现就去年工作情况总结汇报如下：

#### 1. 坚持原则，严谨细致，认真做好账务核对。

每天小心翼翼的处理各种来源的现金收款，仔仔细细的核对各种票据，使之票款相符，并于当日录入财务账单，详细规范做好日记账。做到日清日结。主动与会计核对票据和对账单。本着客观、严谨、细致的原则，坚持从细微处入手，实事求是、不怕麻烦、细心审核。在业主购水电的高峰期，有时一天的现金收入达十多万，票据百多张，都需要我独自反复点验，反复核对，确保不出一丝差错。

#### 2. 态度端正，依章办事，严格执行财务纪律。

因财务工作是公司的核心部门，《会计法》和各项财务规定对这一块工作要求细致、规范、严谨。我严格遵守财务纪律，按照财务报账制度和会计基础工作规范化的要求，进行财务记账与报账工作。无张冠李戴现象，无现金坐支行为。在审核原始凭证时，对不真实、不合规、不合法的原始凭证敢于指出，说明原因，果断不予报销；对记载不准确、不完整的原始凭证，予以退回，要求经办人员更正、补充。通过认真的审核和监督，保证了会计凭证手续完备、规范合法，确保了我公司财务信息的真实、合法、准确、完整，切实发挥了财务核算和监督的作用。同时，按国家财务规定对每一笔收支票据的真实性、完整性进行认真审核，经得起随时检查。

#### 一、客户服务部日常工作。

客户服务部对我来说是一个全新的工作领域。作为一个处理客户关系的工作者，自己清醒地认识到，客户服务部的工作在整个公司中是承上启下、沟通内外、协调左右、联系四面八方的枢纽，推动各项工作朝着既定目标前进的中心。工作千头万绪，有文书处理、档案管理、文件批转、受理客户投诉、退换房屋、交房等。面对繁杂琐碎的大量事务性工作，自我强化工作意识，注意加快工作节奏，提高工作效率，冷静办理各项事务，力求周全、准确、适度，避

免疏漏和差错，至今基本做到了事事有着落。

1、理顺关系，创建部门工作流程。部门成立伊始，各项工作几乎都是从头开始，这半年的时间里，达到了部门熟、人际关系较融洽的目的，积极为日后协调充分发挥各部门能力解决工作难题而做出准备。

2、及时了解准备交付的房屋情况，为领导决策提供依据。作为一个房地产开发业内知名企业，房屋交付是重中之重。公司成立房屋交付工作小组。我作为小组成员之一，利用一切有利资源，采取有效措施，到案场和施工现场积极与有关人员交流、沟通，及时将所了解的房屋信息、工作进度、问题反馈到领导及总经理室，使公司领导在最短时间内掌握了房屋交付工作的进展，并在此基础上进一步安排交付工作。

3、受理客户投诉并及时协调相关部门妥善处理，积极响应集团员工五种精神的号召。充分发挥自身部门优势，在工作态度上一是急，高度的客户意识，把客户的事当自己的事，高度负责高度敏感。二是逼，强大的资源整合能力，强大的推动能力，推动整个公司的资源倾斜于客户，来解决客户的问题。对业主行为和诉求进行预测，充分考虑成本和营销并进行适当的引导和控制。最大限度的降低其不合理的期望值，提高了客户满意度。

4、认真做好公司的文字工作，草拟文件和报告等文字工作。认真做好部门有关文件的收发、登记、分递工作；部门文件、审批表、协议书整理归档入册，做好资料归档工作，做好客户资料管理工作。

## 二、加强自身学习，提高业务水平

由于感到自己身上的担子很重，而自己的学识、能力和阅历与其任职都有一定的距离，所以总不敢掉以轻心，总在学习，向书本学习、向周围的领导学习，向同事学习，这样下来感觉自己半年来还是有了一定的进步。经过不断学习、不断积累，已具备了本部门工作经验，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，经过半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。

### 三、存在的问题和今后努力方向

半年来，本人能敬业爱岗、创造性地开展工作，取得了一些成绩，但也存在一些问题，主要表现在：第一，许多工作我都是边干边摸索，以致工作起来不能游刃有余，工作效率有待进一步提高；第二，有些工作还不够过细，一些工作协调的不是十分到位。

在下半年的工作中，自己决心认真提高业务、工作水平，为公司经济跨越式发展，贡献自己应该贡献的力量。我想我应努力做到：第一，加强学习，拓宽知识面。努力学习房产专业知识和相关法律常识。加强对房地产发展脉络、走向的了解，加强周围环境、同行业发展的了解、学习，要对公司的统筹规划、当前情况做到心中有数；第二，本着实事求是的原则，做到上情下达、下情上报；真正做到领导的助手；提高自身业务水平。遵守公司内部规章制度，维护公司利益，积极为公司创造更高价值，力争取得更大的工作成绩。

物业公司总结 篇3 20xx年的工作在物业公司的正确领导下、在全体职工的共同支持和帮助下，以党的“\_\_届四中全会”精神作为指导思想，认真落实“科学发展观”。严格按照新城区委、区政府及长乐西路街道党工委的文件精神，围绕着物业公司20xx年的总体目标和要求，做了大量的工作，圆满完成了社区各项工作任务，现将20xx年个人的主要工作汇报如下：

#### 一、劳动保障工作情况：

今年社区共登记失业人员103人、安排“灵活就业”42人；组织失业人员参加新城区人力资源中心组织的招聘会12次、职业技术培训班6批次；为8名失业人员办理了“40、50”社保补贴。

去年7月份至今年11月份共办理《西安市城镇居民医保》627人（今年新办理医保36人）；完成医药“零星报销”10人，计4万余元。

#### 二、低保工作情况：

春节期间，社区慰问5户低保特困家庭，发放了米、面、油及慰问金，并为1户低保家庭发放冬季取暖补贴；为低保户陈文斌申请了300元西安市孤儿救助金；实施医疗救助特困家庭9人；并为2户低保困难家庭办理了廉租房。

全年低保新办理5户、6人、1004元，09年低保复审中停发2户、5人、603元，调整4户、减5人、500元，共发放29户、42人、计6375元。

### 三、残疾人工作情况：



社区组织残疾人参加各种免费培训班 5 批次，参观西安野生动物园游园活动 1 次；为 15 名残疾人更换了第二代残疾证，同时为 5 名残疾人办理了残疾证。

#### 四、“老龄委”工作情况：

“重阳节”来临之际，为社区 63 对金婚夫妇举办庆典活动 1 次，并为 358 名 65 岁以上老年人办理新的《西安市老年人优待证》。全年完成发放“90”岁以上老年人“保健”补贴 4 人，计 2400 元。

#### 五、人口与计划生育工作情况：

在育龄妇女中开展优生优育知识讲座 4 次；免费为育龄妇女体检身体 4 次、B 超三查 2 次；同时为 12 名孕龄妇女发放 12 瓶叶酸片；全年没有 1 例计划外生育，较好地完成了 09 年的人口与计划生育工作。

#### 六、文体工作情况：

全年社区组织志愿者开展各种文体、文艺活动 5 次；举办“非遗”文化知识讲座 1 次，挖掘“非遗”文化项目 2 个。今年全民健身日，社区全体工作人员积极参加新城区举办的“第二届全民健身运动会”，并获得了优异的成绩。

#### 七、司法、综治工作情况：

(1)、全年组织群众开展安全知识讲座 2 次，消防知识讲座 1 次；为 40 名流动人口办理了暂住证；在 20xx 年“国庆”期间，社区全体人员全天候加班加点地进行“安保巡逻”，确保了辖区内的稳定，为长乐西路地区的“平安创建”工作做出了一定的贡献。

(2)、今年 3 月份，社区配合街道办事处综治办，在社区东门口开展“平安创建惠万家，温馨提示你我他”法律服务活动，向过往群众发放法律科普教材 30 本，法律宣传单 4000 多份。社区获得新城区社会治安综合治理“平安社区”和新城区平安创建“示范小区”的荣誉称号。

(3)、全年社区共调解各类矛盾 56 起。特别是对 17、21 号楼 48 户群众所反映的“基建扰民”和原“五.七”加工厂 68 名职工因生活费“集体上访”等问题的成功调解，从而保证了社区全年没有大的群众集体上访事件，为我公司的稳定、发展做出了贡献。

物业公司总结 篇 4

20xx 年是我们后勤服务集团新的领导班子成立的第一年，在新的领导班子新思路、新创意、新的管理模式下，我们绿化物业面对新的压力，面对新的契机，进一步完善物业、绿化管理制度，提高管理和服务水平，以深化后勤改革、减人增效为动力，在新的领导班子正确领导下，兄弟部门支持帮助下，逐步走上规范化、制度化、科学化的管理轨道。本中心以“抓好绿化管理、物业管理，确保绿化养护管理水平上一个新台阶”为目标，全体物业、绿化的员工团结一致，为后勤服务建设发展努力工作，现总结如下：

### 一、绿化养护管理工作

我们绿化部门承担着全院 1040 亩除建筑以外的道路、绿地的养护管理。绿化养护工作是我们部门的一项主要业务工作，绿地的地貌也直接影响着我院的形象。过去我院的绿地养护水平基础薄弱，过去养人的机制养护，绿化养护当成包袱背着，所以养护工作一直处于落后的单位面上。随着用人制度的改革深入，绿化为了改变养护落后的被动状况，在集团领导的正确领导下，在绿化养护方面制定了新的管理办法，出台了绿化养护分块承包责任制，同时有了稳定的维护人员。明确了绿地养护的工作职责，落实了绿化养护的专项经费，按养护面积和等级分配的方式，通过实践，绿化养护不再是包袱和负担。效果非常明显，新的养护管理办法使专业人员观点发生巨大转变，激励基层工作人员的积极性的发挥，真正做到了既有一支稳定的养护班组，又有一支分担承包的队伍，还有一支灵活的用人队伍，层层落实责任制，做到任务到地，责任到人。养护考核结果与职工利益挂钩，激发了职工搞好绿地养护的工作，也提高了生产效率，促进了绿地养护水平的提高。同时坚持每天有专人检查、记录，使绿化养护工作逐步走上规范化、科学化管理的轨道，带动着养护水平的全面提高，得到了全院上下员工的好评。

### 二、绿化工程建设工作

1. 先后给学院补种植树木 64 棵，竹子 20xx 塘，银杏 40 余株。文化生态园小岛竹亭、圆亭、牌坊基础各一座。
2. 为学院移栽苗木 600 多棵，香樟榉树平房后的马褂木 400 多棵。
3. 为学院污水管网移树上千棵。

4. 为后勤集团苗圃平整土地 20 余亩，插苗数万株，用去人工 488 工日。

5. 本中心完成草花种植 40000 余盆（现摆放在西大门、图书馆前）。

6. 新增绿化面积 34721m<sup>2</sup>，新增加除草人员 12 名。

### 三、搞好日常物业服务，保持校园洁净

1. 管理人员不断提高服务水平，增强服务的主动性，建立了一套完整的制度，报修即时，急事急办，事事存档。

2. 物业楼宇的管理员做到领导上班前，教师上课前，办公室保洁好，领导能喝上热开水，为教学创造良好的环境，使教师全身心投入到教学中去。

3. 楼宇保洁员严格执行清洁工作规程，全天候打扫楼宇，时间紧，任务重，做事从不马虎。下一次课，保洁一次洗手间，做到清洁整洁，同时及时清理垃圾，创造了一个干净的教学环境。

4. 路面保洁人员区域负责到人，不定期检查记录，基本做到了校园洁净。

5. 垃圾运输保洁人员做到当日垃圾当日清理。

### 四、加强资源管理

搞好基础设施保养，提高使用效益。设备管理上做到物尽其用，账物相符，用物不乱，人尽其职的原则，始终坚持勤俭持家，爱护公共设施的思想。

### 五、安全工作常抓不懈

从平时的工作入手，加强员工的日常法治教育和安全教育，消除思想上的隐患。对电源开关等常发生意外的设备经常检查，坚持安全第一，预防为主，防治结合，重在教育的方针，保证了教学正常秩序。

### 六、存在的问题

1. 质量管理落实不到位，检查发现的问题，纠正力度不够。

2. 有的部门工作主动性不够，责任心和法制意识不强，对工作落实环节发现的问题处理不及时，预测性和预见性不足。

3. 奖惩制度还不健全，执行不力。

4. 物业管理水平与专业管理人员水平还有一定的差距。

时间一晃而过，弹指之间，20xx 年已接近尾声，过去的一年在领导和同事们的悉心关怀和指导下，透过自身的不懈努力，在工作上取得了必须的. 成果，但也存在了诸多不足。回顾过去的一年，现将工作总结如：

一、在 20xx 前三季度这段时间里，按照集团公司的决策和指导，在全体职工的不懈努力下，我们早出晚归，不惜牺牲休息时间，共种植苗木近七万株，当时成活率在 80%左右。但是由于缺乏经验，对环境、水源等没有足够的认识，个性是水源问题，地下水含盐量严重超标，出现了不浇地旱死树，浇了地由于水含盐量高造成树木生理性缺水，后果更严重，其中连翘的大面积死亡就是典型的实例。好在集团公司领导及时选取了新的、土壤水源状况更为良好的基地，将剩余的苗木悉数移栽到新的苗圃内，减小了损失。

二、在 20xx 年最后一季度，虽然时间短，但是我们的工作却是最繁忙的。

1、新选取的双杨基地内的基础设施的修建、使用及维护。刚接手新基地时，就是一片白茬地，在集团公司的统一指挥下，经过我们的努力，到此刻已经修建完成了 160 米的预制路，1500 多米的围挡，搭建了临时工作的板房 2 间，铺设了 1300 多米的供给水灌溉管道，敷设了 80KV 变压器，使得基地面貌有了很大改善，目前各项设施都已投入使用。

2、抢时节。为到达土地最大利用率，在 10 月 x 日前完成了对规划内的 80 亩冬小麦的播种工作，及时组织人手浇灌封冻水。

3、将原有苗圃内的林木成功移栽到新基地。在集团统一调度下，在公司的全体同仁的协助下，将 120xx 余棵林木成功移植到新基地，并及时组织人手实施灌溉，业已完成。为了确保苗木的成活下一步将组织人工培土护根。

在即将到来的 20xx 年，我们将会按照集团领导的指导思想结合我们现有的实际状况做出如下计划：

一、利用此刻年底的空闲时机，用心联系参观周围县市的苗圃，初步掌握大宗苗木栽植的大体状况和价格。为明年及时购进适宜的苗木铺好路。

二、对预留地的栽种苗木品种做出初步打算。根据此刻城市绿化趋势和潍坊的具体地理环境，我们初步打算购进的苗木有：

乔木类：广玉兰、白蜡、柿树、女贞、银杏、法桐、樱花、海棠系列、木槿

灌木类：石楠、连翘、冬青、百日红、紫叶小檗、紫叶李、红瑞木

藤本类：花椒

时间又给予我一次总结的机会，每一次进步都是在反复总结经验或得失中得以提高。每一次总结都是在促使我们查找自身不足的同时，结合自己好的工作经验，为新一轮的工作顺利进行做更好的铺垫。以后我会更加努力，争取在业务上不断提高自己的技术水平，认真细致到位的完成集团公司交与的各项任务。

## 物业公司总结 篇5 一、实习单位概况

此次实习的单位名称为南昌中业兴达电力物业有限责任公司，性质为国企单位。乃中国电力投资集团江西分公司下的孙公司。该公司由原创辉电力物业公司更名成立，始立于1997年11月18日，公司位于南昌市下正街41号（江西南昌下正街发电厂厂区内），西临赣江，处于南昌市新建的一江两岸工程滨江路的始端，环境优美，地理位置得天独厚。公司现有员工65人，其中具有专业技术职称人员15人，有32人取得物业管理从业人员岗位合格证，各工种配备齐全，拥有科学的管理手段，努力实现“使每一位业主享受到优质的服务，使每一处物业得到持久的升值”的目标。公司目前主要从事写字楼的物业服务与管理工作，已开展的物业管理服务面积已达到284327平方米。中业兴达电力物业公司已发展成为江西省电力系统内一家最具实力的综合性物业管理公司。

该公司已取得物业管理企业二级资质，且通过了ISO9002质量体系认证，成为了江西省内首家通过此项认证标准的物业服务企业。同时公司还是南昌物业管理协会会员单位。在荣誉方面，公司先后荣获了“江西省物业管理优秀大厦”和“南昌市物业管理优秀大厦”的光荣称号。20xx年公司改制之后，下属分公司扩展为下正街管理处、南昌电厂管理处以及水电检修公司。主营业务因此原先的物业租赁管理和产区停车场管理的基础上增加了水电检修业务。

## 二、实习心得

经过了这一个月实习，虽然时间不长，但实实在在地增长了见识，提高了自我。表现在个人能力方面为学习了正确处理事情的方式，提升了自我领悟能力。

由于刚走出校门，很多时候只知道“一就是一，二就是二”，过于死板。同时也缺乏在社会上与人沟通以及人情世故等方面的经验。这些不足表现在工作中为难以领会上级旨意，不懂得份内与份外事之别，不懂得以恰当稳妥的方式处理事情。此次实习之初，我被安排在保洁维修部，工作地点在公司所管理的电力大厦。该物业内的业主具有非一般的身份是我们的业主，也是我们的上级领导单位，更是厅级以上干部。因此，在日常工作中应当倍加谨慎，处理事情要求得体且正确，就算是在一些非常琐碎的事情上。比如，在整理会议室时，领导的名称牌的排放要有序合理绝不能出差错；领导开会时，加茶水应当尽量不发出声音，进出会议室应随手关门。这是会议接待。比如在前台接待中，对于来访人员礼貌相待之外更应探明来访缘由，问清是否预约，以防推销人员进入给领导工作造成困扰。当然其中有很多的技巧性问题或者说潜在性的东西就需要自己去发现。虽然所举之例皆为细节，但细节有时候也可以决定一切。所以多看，多学，然后多思，不仅要“三思而后行”，也要“三思而后言”，方为“正道”。

### 三、以本公司为基点看电力物业行业

物业管理作为改革和社会发展的一种产物，在我国已经有 20 多年的发展历史。但发展较快的主要表现在居住物业和商业物业中，相比之下电力系统中的物业管理水平则较滞后。现以本公司为基本，谈几点关于本行业发展的个人想法：

#### 1、电力物业在整个行业中的优势劣势分析

首先电力一般曾为电力系统下的后勤服务部门，因为对“业主”了如指掌，能够全面且准确的向其提供服务，有效地减少了纠纷，降低了投诉；其次电力物业虽然是改制后的产物，但仍然隶属于电力系统，乃国家企业。因此其正式员工享受国企待遇，工作稳定，福利齐全。利于形成强烈的员工归属感，增强企业向心力。再者，电力物业在细分行业工业物业管理行业中具有绝对的竞争优势。比如本公司的上级单位在九江开发了新的项目，那么，该物业的管理方当首选本公司。

当然，电力物业的物业管理亦存在一些问题，主要表现为：

A: 人员配备方面: 员工整体素质上与结构上的弊端。企业中多为老弱病残, 或者退役军人, 缺乏战斗力与企业活力。



B: 人员管理方面: 公司员工大多具有国企正式员工的优越感, 往往难以管理, 工作效率低下。

C: 经营机制方面: 长期受传统体制影响, 体制僵化, 无论是经营机制还是管理机制、分配机制等方面都在沿袭过时的做法, 鲜少有市场化运作所需的民营型管理机制。

## 2、发展思路

对于电力物业的发展, 我认为最基本的是要全员转变观念, 树立正确的行业意识。电力物业不再是电力系统下的一个下属部门, 而是具有法人资格的经济实体。转变观念之后, 重在引入人才管理机制, 做好员工培训与储备工作。

人才永远是企业发展的不竭动力源泉。某知名 CEO 有言: 公司烧毁了, 没关系。只要我的这些人还在, 假以时日定会东山再起。所以公司应当坚定地人才上下功夫。为提高工作效率, 培养良好的工作氛围, 可试着借鉴民营化运作机制, 实行绩效考核方法。即根据资本量的大小和创造加之的多少进行分配和奖励。充分调动员工工作积极性。在用人机制上, 提倡能者上, 平者让, 庸者下, 树立“以绩效论英雄”的理念, 创造浓郁的工作氛围。

电力物业作为整个物业管理行业的后起之秀, 在电力体制改革的驱动下, 只要全员努力, 做到“见贤思齐”, 一定会有一个美好的未来!

### 物业公司总结 篇 6 一、深化落实公司各项规章制度和物业部各项制度

在 20\_\_年初步完善的各项规章制度的基础上, 重点是深化落实, 为此, 物业部客服根据公司的发展和物业管理行业不断发展的现状, 积极应对新的形式和需要, 结合蔚蓝国际的实际情况, 分批分次的对客服人员进行培训考核, 加深其对物业管理的认识和理解。同时, 随着物业管理行业一些法律、法规的出台和完善, 物业部客服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;

#### 二、理论联系实际, 积极开展客服人员的培训工作

一个好的客服管理及服务, 人员的专业性和工作态度起决定性的作用, 针对客服工作中人员的理论知识不足的问题, 需着重对客服人员进行了大量的培训。



1、培训形式多种多样，比如：理论讲解、实操、讨论等，从根本上使客服人员的综合素质上了一个台阶。

2、本着走出去，请进来的思想，我们组织人员对仲量联行等兄弟企业的参观学习，使我们的视野更加的开阔，管理的理念更能跟上行业发展的步伐。

3、积极应对新出台的法律、法规，西安市新出台的最重要的一部物业管理行业的法规就是《西安市供热管理条例》，针对这一情况，商管公司领导及时安排客服人员参加了供热公司组织的条例培训，通过这次的学习，使我们的工作更加的游刃有余。

4、物业部客服在第一时间组织人员展开学习、讨论，并进行了严格的闭卷考核，使客服人员在理解的基础更加深了记忆，为冬季的供暖工作做了充分的理论准备，确保了冬季供暖工作的顺利开展，截止年底未出现因供暖工作造成的投诉。

### 三、物业收费标准和停车费收费标准的年审工作如期完成

一个规范化的物业管理企业，必须做到收费工作和服务工作有法可依，严格按照物价管理部门的标准进行收费，积极准备相关的资料，将蔚蓝国际大厦物业管理收费的标准进行了年审，坚决杜绝乱收费现象，维护业主的合法权益。

物业公司总结 篇7 20xx 年度已平稳度过，在日常对客户服务的工作中，我咳嗽倍钥突 y 淖裳、提出的问题和困难做到了耐心、细致解答、给予合理建议，为客户排忧解难。在接待客户投诉、报修时我部人员能够积极跟进，主动询问客户对处理过程的满意程度，为管理处提供有价值的客户意见和信息，表现出管理处员工应有的待客技能。并且，我部按照管理处“保障大厦公共设施，做好物业服务基础工作”的要求，对大厦的公共区域开展了全面的巡视检查工作，对所发现的问题给予立即转达相关部门进行整改，做到在客户之前事先发现问题、解决问题，从而为大厦客户提供了良好的办公环境。

在内部管理工作中，领导的帮助下，我部做到了工作职责分工明确，员工各思其职，因此工作较为顺畅，执行的力度、工作效率有所提高。我部的制度、流程、作业指导书等文件重新审核，并加以完善和健全，能够与管理处的整体目标相结合，在操作当中具有较强的指导意义。我部还组织员工学习了国家新颁布的物权法，掌握法律、法规，做到依法办事，从而打破日常工作凭经验做事的思想，行成了以制度管理、以程序办事、以规范服务的良好氛围。切实的贯彻与落实了公司与管理处的各项制度与要求。

## 第二部分：20xx 年度部门主要工作及工作目标完成情况

### 1、大厦收楼、入住情况

由于大厦投入使用已 3 年多，客户收楼、入住已进入相对平稳的时期，迁出与变更客户有所增加，因此 20xx 年度我部共办理：

收楼 12 户；累计收楼 121 户；迁出 10 户；累计迁出 15 户；实际收楼 111 户；收楼面积 64522.92m<sup>2</sup>；占大厦可售面积的 95.90%；其中业主 87 户（将房间出租 33 户）面积：39872.41m<sup>2</sup>；大厦租户 20 户面积：24650.51m<sup>2</sup>；

配楼 1 户；面积：3876.91m<sup>2</sup>；

入住客户累计：107 户；入住面积：63035.60m<sup>2</sup>；占大厦可售面积的 93.70%

### 2、日常工作及完成情况

本年度我部共计处理客户日常报修共计 976 件；已完成 929 件并反馈客户；另 47 件为客户装修改造原因，导致我处无配件或无法处理的，随后已及时通知客户自行解决。处理客户投诉共计 28 件，全部完成，客户反映处理情况良好。

我部全年大厦巡楼 98 人次发现并报修的问题 585 件，并基本处理完成。

本年度，我部共计向客户发放各类通知 37 份，约 3885 件。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。

除此之外，我部与其他部门密切配合，为客户办理了车位续租；电话接入；网络接入；直饮水接入；大堂和楼层电梯厅水牌制作；贴膜；工具借用；邮件分拣；报刊订阅；节日装饰；保险理赔等日常服务工作。具体数据如下：

办理客户装修、改造共计 23 户；

累计办理网络接入共计 54 户：其中电信通 20 户、光环新网 20 户、北大方

正 xx 户;水牌制作 57 块: 其中大堂水牌 20 块、楼层水牌 37 块;

电话跳线共计 437 条;

直饮水购买输水共计 168.8 吨;

车位办理共计 151 个: 其中 b1 固定车位 54 个、地面 10 个、b2 非固定 66 个、b3 非固定 21

个;

保险理赔工作跟进办理完成：5 起;

### 3、收费工作的完成情况

本年度，收取各项费用仍旧是我部工作重点。我部发放客户缴费通知单约 1310 份。为此我部安排专人负责，准时发单，全员跟进，积极与客户联系催收。同时，对未按时交费的客户，组织客服助理与客户进行沟通，及时了解客户需求并反馈，根据反馈信息认真做好分析，采用电话提醒、上门询问等各种方式进行催缴工作。

由于大厦内有 6 个客户未在大厦内办公(含客户出租单元)，所以我部及时告知客户收费单内容，采用发传真、邮寄等方式送到客户手中，同时预约客户缴费日期做重点跟进;另外大厦还有 18 个客户因财务制度的原因需提前开出发票。为保障收费率，不影响管理处的正常运营，我部员工主动协调财务部先开出发票，送到客户手中，由于发票开出后就必须及时收回费用，所以我部人员为此担负着一定的责任，并任劳任怨的完成着收费的任务，同时，还要跟进 8 个客户采用网上汇款形式支付，因此，我部人员还要跟踪客户汇款是否到帐，积极主动协调客户，从而完成收费工作。

### 20xx 年度收费统计表

由于财务统计数字还不清楚，所以上述为我部每月统计相加数据，其中补缴欠费未统计在内

### 第三部分：管辖范围内的管理情况及部门间协作情况

本年度，我部在人员方面出现一些变动，经过与综合部的密切合作，目前，我部人员已全部到岗，员工的工作态度，工作技能已调整到位，在此基础上我部在内部管理工作当中重点完成了以下内容：

#### 内部管理方面：

##### 1、重新制定和细化本部全体员工的工作职责

我部根据部门日常工作，本着为客户服务为主，发挥员工个人优势，扬长避短的原则，重新制定了员工的工作职责，并将我部各项日常工作重新进行分工。完善《客服部责任控制表》，并由每位员工签字，做到责任到人，从而较为合理的安排了员工的工作。根据该表内容督导员工执行，以确保客户服务工作的连续性，在日常工作中具有一定的指导意义。

## 2、完善我部作业指导书、退租流程

由于我部本年度人员发生一些变化，为使新员工更好的熟悉环境，及时掌握工作流程，尽快进入工作角色，同时随着客户退租、换租的增加，我部重新完善作业指导书及客户退租流程，明确了所需的资料、流程及工作要求。在我部日常工作中，每位员工均能熟练的运用，使我部工作更规范，更准确。并为将来的新员工入职做好上岗进入角色的准备。

## 3、重新分配客户

本年度，伴随客户迁入、迁出的频繁增加，加大了我部对客协调工作的难度，为了有续和顺畅的提供客户服务，我部根据客户情况进行了客户分配，基本原则是按整层客户和客户大致数量进行划分，每一位客服助理专人负责所辖客户所有事项处理、跟进、反馈，简化沟通、协调环节，改善经办人或经手人过多的不利因素，加快处理时间，明确责任，而且处理速度和程序执行得到有效提高，从而工作效率和服务的水平也得到客户的好评。另外，通过这一安排，不但使员工的责任心得到加强，员工更了解客户的基本设施、设备，并与客户进行了良好的互动，客户也感觉和愿意凡事找一个客服人员就能够得到处理。同时，根据楼层分配的情况，在日常的巡楼工作当中亦能责任分明，检查的细致程度也得到提高，更重要

的一点是提高员工的素质，为每一位客服助理提高服务技巧与工作技能积累宝贵的经验。本年度，我部在做好内部管理工作的同时与其他部门开展了全面的横向协作与沟通，我部作为管理处对客服服务的窗口，需要与公司、管理处各部门的通力配合才能完成服务工作，因此我部每一位员工很清楚这一点，在与相关部门配合当中，我部员工首先做到态度诚恳，积极跟进催促，注意言行；在处理紧急事件时，一定要不急、不燥，意见表达明确，从而有效提高了部门间

的配合与协调效率。

对客户服务方面

1、开展大厦公共区域巡楼检查工作



本年度我部全面开展定期或不定期的大厦巡视检查工作，并为此制订了详细的巡察制度、报修程序、及检查完成跟进的工作要求，做到发现问题、及时处理、全程跟进，在客户提出问题之前将问题解决。不但让员工深入了解大厦设施、设备，培养员工“善于发现问题、解决问题”的良好意识，同时，为相关部门的工作打好基础，为提高服务质量创造了条件。巡视当中加强对客户的回访，掌握客户现有的问题、意见与建议。为我部下一步的协调处理提供了依据。

## 2、客户报修、投诉处理完成后，进行客户回访工作

客户报修、投诉的处理和解决是我部日常工作的重要一环，为更好的掌握客户信息，了解客户对我处工作的满意程度，提高工作效率，我部针对每一个客户的投诉、报修都采用了上门或电话方式进行了回访，询问客户投报人对我处接报后员工的服务态度、解决时间、处理情况，以及工作效率是否满意，还有哪些要求等事项，及时通报相关部门有关信息，有则改之，无则加冕，使对客户服务工作得已有效提高。

## 3、了解客户需求、完成客户分析工作

客户服务还有一个方面是建立良好的客户关系，全盘了解客户的需求，随时掌握客户

的动态，了解客户想要什么，目前有哪些意见，我们可以做什么。另外，我部完成对客户进行的分析工作，编制客户分析表，对客户缴费、与我部沟通、投诉情况三方面进行细致分析，做到这个客户应如何对待；那个客户如何协调心中有数，知己知彼，为日常服务工作打下坚实的基础。

本年度，虽然我部取得一些成绩，但在工作中还存在着以下不足：

1、我部的档案整理、存档工作还有欠缺，档案管理分置不够细致、完善，目前，我部按照责任制度对档案进行分管备存容易造成混乱。没有做到科学、统一、及与公司一致的原则。由于档案管理是我部服务工作开展和完善的重要环节。对此，我部将进行全面、细致的整理工作，把一个客户的所有资料统一放置于一个档案内以便于查找，并由专人负责归档。

2、我部向上级汇报工作不及时、有些问题未汇报，导致领导不清楚、无法做出有效的指导。这种工作方式极为错误。严重影响到管理处的正常工作。在此，我部及本人需加强汇报意识，坚决改正这一不良的工作方式。

3、我部对所管辖的外协单位管理还不到位，尤其是外协单位画面小样的索取与审核工作没有要求，管理失控，虽然没有造成客户影响，但存在着宣传方面的隐患。对此，我部联系所有涉及画面更换的外协单位，要求画面更换前提供小样交领导审核，符合要求后在进行更换，达到管理控制的目的。

#### 第四部分：20xx 年度的初步工作计划及总体工作目标

随着公司的脚步迈入新的一年，管理处总体的工作目标已由打好基础转变到完善制度，深入发展的阶段，我部的工作也必须更上一个台阶，同时，针对本年度工作中的不足积极改进，提高服务的前瞻性与及时汇报工作的意识，并且加大收费力度完成公司下达的收费指标，完善档案管理并将对客服服务工作做深、做细。我部要严格按照物业公司的规章、制度办事，鼓励员工提高工作热情，积极配合、协调公司及管理处各部门的各项工作，发挥我部在管理处中应起的作用。

#### 第五部分：20xx 年度个人/部门提升计划

为使客服部成为紧张、团结、活泼的集体，本人应在管理处制度的执行上更加严格，在承担工作的责任方面要大胆一些，勇于承担责任。多了解和关注国家的物权法规，随时掌握第一手的资料进行培训，全面提升我部员工的素质与服务水平。

物业公司总结 篇 8 xx 年，对于公司来讲是开拓创新的一年。物业管理有限公司紧随公司的步伐，在公司领导的正确指引下，在房产公司各部门的积极配合下，我本着诚信、热情、耐心、细致的服务理念，较好地完成了全年的工作任务。现将一年来的工作总结如下：

#### 一、抓效益、重服务

企业的良性发展最直接的体现就是经济效益。在物业公司创建初期，我便把其定位在树品牌效应，积极开拓新领域，努力创造新的经济增长点。开创新的经济增长点，在股份公司领导的积极努力下，物业公司接管了 xx 办公大楼的物业管理服务项目。该项目预计收入 xx 万元，加上出租库房的收入 xx 万元，共计 xx 万元。此项目的接管，为物业公司今后的再发展奠定了良好的基础，同时使我对物业公司的发展前景充满了信心。

物业公司的经济效益与其服务质量是相辅相成，密不可分的。良好的服务质量可以促进物业费的收缴工作得以顺利进行。反之，则不然。本年度，由于 xx 小区的业主属于新户入住，物业费实际上属于强制性收取。从物业公司长远发展的角度出发，本着为业主服务的宗旨，也为了今后减少物业费收缴工作的难度，我强抓服务管理，提高服务质量，使员工树立起服务理念与服务意识。具体表现在：

- 1、热情、耐心地接待业主的投诉，做到有记录，有答复，有回访，有反馈。

- 2、报修及时，维修到位。

- 3、工作中做到四不：即不可以无笑容，不可以发脾气，不可以说不管，办事不拖拉。

一年来，经过物业公司全体员工的不懈努力，xx 小区业主由开始的怀疑、不信任、对立的情绪，转为对我们工作的理解与支持，并与物业公司的员工们建立了良好的沟通桥梁，这是对我们工作真诚服务的回报，也是对我们工作给与的肯定。

## 二、抓管理、重培训

做为一个部门的领导，除了在日常的工作中所表现的沟通协调的能力外，更重要的体现在管理的方式、方法与管理的力度上。在物业公司中，我们的员工大都是年轻的男性，在管理上，我注重因材施教，个性化的管理。针对他们不同的性格与能力，对他们的工作分工也各有不同。

- 1、积极宣传股份公司的用人机制，树立能者上，庸者下的思想，充分调动员工们的积极性。使员工各尽其能，各尽其才，充分发挥他们的才智。
- 2、制定严格的工作制度、奖惩制度，约

束部分员工迟到、早退、懒散的工作作风，做到奖惩分明。用制度约束取代人的约束，起到了良好的效果。

做为只有一岁的物业管理有限公司，在管理中即缺乏理论指导，又缺乏实践经验。这就需要我们不断地学习相关的物业管理知识，充实到工作中来加以实践。一年来，物业公司在管理岗位的员工全部取得了国家建设部颁发的《物业管理岗位经理证书》，部分员工利用业余时间考取了《会计师资格证书》，在物业公司内部形成了良好的学习氛围。此外，我积极利用每周下午的时间，组织全体员工对国家新颁布的《物业管理条例》及在物业管理中出现的典型案例进行学习、讨论，使其进一步了解和掌握物业管理相关的法律、法规和政策，对物业管理中出现的一些基本问题找到了解决的方法与对策，做到了有法可依，有案可徇，这些对员工在实际工作中起到了极好的参考与借鉴作用，同时，为员工们今后能够走上物业管理的领导岗位奠定了基础。

在物业管理中，保安、保洁的工作最直接的反映出物业公司的整体形象和精神面貌，所以对他们的整体培训工作丝毫不可以松懈。我利用每周五上午的一个小时的时间，请有经验的退伍兵对全体保安进行站、立、走军事化的训练，请资深的物业公司员工对保洁员的保洁工作进行系统的指导。经过努力，保安、保洁的工作得到了业主的认同与赞扬。对物业公司树品牌形象起到了促进作用。

### 三、抓创新、重实效

“发展才是硬道理”这句话，时刻鞭策物业公司放眼未来，开拓创新的步伐。物业管理有限公司依靠中国家具城集团公司强大后盾力量，不墨守陈规，更应适应市场的竞争，在物业管理的大军中占领一席之地。xx 办公大楼的物业管理项目的实施，开创了物业公司发展的新领域，国家《物业管理条例》的出台，进一步激化了物业小区招投标项目的实施，为物业公司的发展提供了一个良好的竞争环境。当然，在市场的竞争中，我应当考虑的是，从物业公司自身发展的实际情况出发，不好高骛远，不刻意强求，按市场运行机制做事，注重实效性，创造更大的经济效益的同时，树立有特色的物业公司品牌效应。

回望过去，展望未来，我对物业公司的发展前景充满了信心。但在今后的工作中，我还应该扬长避短，克服工作中的急躁情绪，在逆境中寻发展，求创新，带领物业公司的全体员工为股份公司的明天描绘出绚丽的彩虹。

物业公司总结 篇9 一、公司管理制度的进一步完善

今年我们根据公司的实际情况，建立、完善了公司部分管理制度，并相继进行了推出和实施。明年我们将着重对公司物业管理流程、项目审批权限和范围、项目管理小组职责、供应商评价机制等进行梳理和完善，以进一步明确工作职责，规范工作流程，提高工作效率。并把制度和流程落到实处。

## 二、全面拓展市场

随着大物业全额投资的新公司的成立，新公司采用新的用工方式，新用工方式在劳动用工方面更灵活，劳动用工成本更低，更有利于大物业参与市场竞争。

新的一年公司除了可以承接大物业外包的包括保绿等项目的招标，积极走向市场，以大物业为依托，先向落户园区的企业渗透，逐步向工业区外的企业拓展，力争并超额完成总公司对我们下达的任务。

## 三、夯实技术力量，提升服务品质

随着公司走向市场，开拓市场，业务量和业务范围将不断拓展，对物业服务人员的技术能力和业务能力要求也会不断提高，下半年我们将继续加大对技术力量的培训，进一步夯实技术力量，提升服务品质。

## 四、加强安全意识，提高安全人员的业务水平

进一步增强社会安全意识，有效防范和遏制生产安全事故发生，为辖区发展创造安全稳定的环境。加强安全管理人员的业务培训，提高安全人员的业务水平；落实安全生产月各项任务，强化红线意识，抓实安全工作。特别是第三季度防台防汛形势严峻，认真布置防台防汛工作，为安全度过汛期做好充分准备。

大物业作为一项新型工作模式和服务方式，新的问题和困难会产生，但我们相信在工业区的全力指导和支持下，在各方通力合作下，明年我们继续本着提前一步思考，跨前一步工作的理念，在加强公司基础管理、拓展市场、夯实技术力量，提升服务品质、加强安全意识，提高安全人员的业务水平等方面投入更多的精力，大物业服务走向市场化道路也一定会实现。

物业公司总结 篇 10

xx 年在我们全体同仁的辛勤忙碌中就要匆匆走过，我们甚至来不及回首。今年一年的工作对于公司来说是里程碑式的一年。年初，为了使公司在残酷的市场经济体系下拥有更强的竞争力，公司提出了众多高难度的目标和要求。最终在全体员工一致的努力中，开拓进取，众志成城的圆满完成了全部工作目标，同时也使公司很多方面取得了实质性的突破。为 xx 年的工作画上了一个完美句号。也为新的一年奠定了良好的基础。

为了总结经验，寻找差距，规划前景，促进 xx 年工作再上一个新台阶，现将 xx 年工作总结如下：

#### 一、积极开展各项经营活动，提高经济效益。

管理处在 xx 年工作中，在成本控制上下了很大的功夫，使管理处工作首次突破零的利润，创造出一份来之不易的经济利润。xx 年工作全面展开之后，管理处为了寻求更大的利润增长点，召集全体员工在公司目标和经营思路的框架下进行分析，集思广益，根据小区实际情况，制订出适合自身发展的经营项目。

管理处全体成员在上半年工作中积极展开了各项有偿经营服务活动。如“家政清洁服务；小孩接送；房屋中介等各项有偿服务。全体员工利用休息时间加班、加点来展开各项有偿服务项目，家园全体员工共 9 人，在保证小区正常生活秩序的前提下开展各项经营活动，管理处全体员工不计得失，利用休息时间来展开各项有偿服务。

做家政清洁，保洁做不过来，保安人员去协助。甚至上夜班人员也要抽出半天时间主动协助，在 xx 年元月份是家政清洁的高峰期，为了使管理处充分利用这宝贵的时间创造出利润，在保证小区正常工作的前提下，一天接 4 家家政清洁服务，就这样管理处全体成员在分分秒秒创造着利润。

一份耕耘一份收获，截止 10 月末，家园管理处就有偿服务这一项已产生 10028 元的利润，给公司创造出一定的经济价值。

#### 二、以高效、优质的服务赢得新的利润增长点。



是集团公司开展较早的一个项目。小区面积不大，入住率虽高，但住户资源不是很丰富，物业公司通过几年和业主的磨合，已经形成较为成熟的管理运作模式。业主对物业公司也给予了认可，但由于小区面积不大，收费低下，造成物业管理经费不足，无法保证物业管理的正常运作。根据这一状况，管理处在 xx 年度工作中调整工作思路，在保证小区各项工作稳定的状态下，利用现有资源，赢得新的利润增长点，通过新增点来弥补由于管理面积小而产生的亏损；另一方面一直以一种较为平稳的管理方式在运行。在相对的物业管理活动中突出业主至上的服务模式，只要求品牌不看中利润。xx 年公司整体思路做了调整，作为管理处，即要保持物业管理各项工作平稳，又要创造相应的利润。针对这种情况管理处立足现有的管理服务模式进行创新，以服务带动管理费用的上调，使业主感受到物业提供的超值服务，便于管理处对费用适时进行调整。

管理处在 xx 年上半年工作即将结束时，对物业管理服务费用进行了上调，在原来的基础上涨浮达到每平方米 0.13 元。在这种情况下，就要求我们以更加优质的服务来赢得业主对涨费的认可，管理处在进行了艰难解释和沟通工作后，终于在 7 月份将物业管理服务费涨到国家标准范围内的最高标准，使管理处产生一项新的经济增长点。

### 三、开源节流，降低成本，提高效益

#### 1、加强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。要确保管理处工作持续正常进行，必须做好物业管理各项费用控制，并保证按时足额收缴。截止 11 月末管理处收费率达到 98% 以上。

#### 2、厉行节约、降低成本

今年管理处全体员工，继承发扬 xx 年的优良传统，时刻树立成本意识和节约意识。严格控制各项管理费用的支出，使各项费用支出降低到最低限度。截止 11 月末费用支出比同期支出节约 28243 元。

通过管理处全体员工的汗水浇灌，上半年的工作扎实而富有成效。截止 11 月末收入目标完成率达到 124%，已产生利润 56336 元，xx 年工作怎么来开展，是否能保持这个良好发展势头呢下面我就管理处下半年工作实施计划及工作目

标做以阐述。

一、巩固 xx 年新增的利润增长点

xx 年，家园管理处对物业管理费和垃圾清运费进行了上调，xx 年管理处的工作重点将放在物业管理费的收缴和解释工作上。

二、进一步寻求新的经营项目，突破常规，对外发展，辐射周边区域

xx年工作的实践证明，展开多种经营思路是行之有效的，xx年工作中，将在现有基础上更加放开手脚，对各项经营活动突破常规不只是局限于小区内，将对外横向发展。利用现有资源创造处每一份利润。

### 三、提升管理、以人为本、稳步发展

人能创造一切，管理处将在xx年工作中将加强管理，提升员工的综合素质和凝聚力，以人为本来展开各项工作，使管理处全体人员在管理服务工作中走向积极主动的方向。

一份汗水一份收获，管理处全体员工在默默无闻奉献的同时也在积累着利润和客户的满意，在xx年工作中我们虽然取得了一定的成绩但xx年工作还不能松懈。我们相信管理处在公司各级领导的正确带领下，将在xx年工作中谱写出新的篇章。

### 物业公司工作总结范文三：

20xx的一年，对我而言，是非常特殊而又有意义的一年，在这一年我迈进人生一个新的里程碑，在这一年我率领计财部的各位同仁，在行领导的关心、爱护、支持下，以高度的责任感，恪守职责，务实开拓，将支行的发展推上了一个新的台阶。以下是我在20xx年个人工作总结报告：

#### 一、从基础入手，着力于人员素质培养，保障支行的稳健经营。

1. 建立健全各项规章制度，奠定会计出纳工作的基础。今年我根据业务发展变化和管理的要求，对责任、制度修旧补新，明确责任、目标，并按照缺什么补什么的原则，补充建立了上些新的制度，对支行强化内控、防范风险起到了积极的作用。特别是针对七、八月差错率高居不下，及时组织、制订、出台了，有效地遏制了风险的蔓延。

2. 加强监督检查，做好会计出纳工作的保证。年内一方面加强考核，实行工效挂钩的机制，按月考核差错率，并督促整改问题，及时消除事故隐患，解决问题。另一方面，加大检查力度，改变会计检查方式，采取定期、不定期，常规与专项检查相结合的方式，及时发现工作中的难点、重点，再对症下药，解决问题，有效地防范了经营风险。

#### 3.

以人为本，加强会计、出纳专业人员的素质培训，进一步实现了会计、出纳工作的规范化管理。年内主要做了以下七点工作：1. 主动、积极地抓好服务工作，坚持不懈地搞好优质文明服务，树立服务意识；2. 坚持业务学习制度，统一学习新文件，从实际操作出发，将遇到的问题及难点列举出来，通过研究讨论，寻求解决途径；3. 坚持考核与经济效益指标挂钩。

4. 成立了以骨干为主的结算小组；

5. 积极地组织柜员上岗考试。

6. 培养一线员工自觉养成对传票审查的习惯。

7. 开展不定期的技能比武、知识竞赛，加强对员工综合能力的培养，提高结算工作质量和效率。

二、 做好财务工作计划，强化成本意识，规范财务管理，努力提高经济效益。

1、 更好的完成年度财务工作，我严格按照财务制度和等规定，认真编制财务收支计划，及时完整准确的进行各项财务资料的报送，并于每季、年末进行详细地财务分析；在资产购置上做到了先审批后购置，在固定费用上，全年准确的计算计提并上缴了职工福利费、工会经费、职工教育经费、养老保险金、医药保险金、失业保险金、住房公积金、固定资产折旧、长期待摊资产的摊销、应付利息等，并按照营业费用子目规范列支。

2、 费用支出实行了专户、专项管理，在临时存款科目中设置了营业费用专户，专门核算营业费用支出，建立了相应的手工台账，实行了一支笔审批制度，严格区分了业务经营支出资金和费用支出资金。在费用使用上压缩了不必要的开支，厉行节约，用最少的资金获得最大利润。20xx年开支费用总额为万元，较上年增加了万元，增幅为%；实现收入万元，较上年增加万元，增幅为%。从以上的数据可知，收入的增长速度是费用增长速度的2倍。在费用的管理上，根据下发的等文件精神，严格费用指标控制，认真执行审批制度，做好日常的账务处理，并将费用使用情况及财务制度中规定比例列支的费用项目进行说明，以便行领导掌握费用开支去向。全年按总部费用率的考核标准，支行实际费用率为%，节约费用5个百分点，费用总额没有突破下达的年度费用控制指

标。

三、恪尽职守，切实加强自身建设。

我在抓好管理的同时，切实注重加强自身建设，增强驾驭工作能力。一是加强学习，不断增强工作的原则性和预见性。二是坚持实事求是的作风，坚持抵制和反对腐败消极现象，在实际工作中，积极帮助解决问题，靠老老实实的做人态度，兢兢业业的工作态度，实事求是的科学态度，推动各项工作的开展。三是加强团结合作，不搞个人主义。

#### 四、明年的工作构想及要点：

1、挖掘人力资源，调动一切积极因素。立足在现有人员的基础上，根据目前人员的知识结构、素质状况确定培训重点，丰富培训形式，加大培训力度，特别是对业务骨干的专项培训。

2、降低成本费用，促进效益的稳步增长。一是加强成本管理，减少成本性资金流失。二是加强结算管理，最大限度地增加可用资金。三是合理调配资金，提高资金利用率；认真匡算资金流量，尽可能地压缩无效资金和低效资金占用，力求收益最大化。四是降低费用开支，增强盈利水平。五是准确做好各项财务测算，为行领导的决策提供依据。

3、充分发挥职能部门的“职能”，加强管理，加快工作的效率，并向财务总监汇报工作。

#### 财务主管述职报告-

回顾一年的工作，在平凡而繁细的工作中，付出了许多艰辛与努力，有了一些收获与喜悦，重要的是丰富与锻炼了自己，虽然我的工作取得了一定的成绩，但仍有许多不足，仍需在今后的工作中不断地加以完善，面对日益变幻的金融经济形势，金融工作任重而道远，成绩永远属于过去，在今后的工作中，我将不断完善提高工作水平，在新的一年里迈上一个新的台阶，做好 20xx 年个人工作计划，争取将各项工作开展得更好。

物业公司总结 篇 11 客服部的工作得到了公司领导的关怀和大力支持，各项工作制度不断得到完善和落实，“客户至上，诚信为人，用心做事”的理念在经理的倡导下已经深入人心，融入每一个客服工作人员平常的工作生活之中。

回顾这半年来的工作，有得有失。现将半年来的个人工作总结如下：

#### 一、深化落实认识公司各项规章制度和客服助理的岗位职责制度



在 20xx” 的指示精神，不断学习和掌握物业管理相关法规、服务收费标准，熟悉小区业主及设施、设备的基本情况。20xx 年致力于全心全意提高团队配合协作意识，在公司领导的带领下朝着服务创优的目标不断进发，并取得了广大业主的广泛支持理解和积极地肯定赞扬。

二、深刻了解掌握园区整体工程基本情况，理论联系实际，积极参与学习与培训

自 20xx 年 xx 月开始交房以来，园区整体一期工程已完工栋，共 x 户住宅，共单元。二期工程已完工栋，共计 xx 户住宅，共单元。总体上已收楼栋，办理入住 xx 户，其中具备办理入住条件共 xx 户，未办理入住手续为 xx 户。闲置房屋共计 xx 户，其中空置房 xx 户，样板间 xx 户，工程抵 xx 户，施工单位办公借用 xx 户，具备办理入住条件未办理入住 xx 户。

自觉接受品质部的培训与考核，掌握客服部基本作业程序，在学习与工作中培养高度的责任感和敬业精神，力争工作认真细致，对业主家维修事项积极与施工单位联系，同时及时反馈回访业主。

三、落实客服助理岗位职责，及时完成对客户的服务及领导交给的其他工作任务

1、每月完成一次对空置房的巡检与记录工作，发现设备设施及处理隐患起，纠正违规、违反装修管理规定，在日检责任区内情况时下发整改通知份，其中包括，装修垃圾堆放、责任区域内卫生、业主占用公共区域、业主私自改动设备设施、空调机位杂物堆放和悬挂广告条幅等情况。

2、负责跟进园区防水报修维修处理工作，现场漏水情况查看并作整理记录，通知施工单位维修处理各类渗水、漏水共计 x 户，其中维修产生损失并要求恢复及赔偿客户已上报部门经理逐级上报妥善处理解决。

3、责任区域内土建水暖报修联系处理工作随时与施工单位沟通，处理率达到%以上，其余为业主在装修过程中自留隐患造成，已做好业主沟通解释处理工作。

4、负责园区护栏及护栏玻璃问题处理维修结果跟进工作，已多次联系施工方维修未果，至今仍有 x 户业主家相关问题未得到妥善处理。





5、为提高创新优质服务给广大业主带来更舒适温馨的居住生活环境，积极开展 20xx—20xx 年 x 区物业服务费用收取工作（延期违约交楼产生违约抵扣物业费正处于理赔期，不计算在内），已到期 x 户，现已催缴收取 x 户，已到期 x 户，现已缴纳 x 户。其中未缴纳业主除居住外地未装修空置现住房需继续做催缴解释工作，还有部分业主对前期工程维修遗留问题有异议，现阶段工作重点需多倾向于专门跟进维修处理施工遗留问题，达到业主满意确保物业服务费用的顺利收取。

#### 四、推陈出新不断提升自身素养，提高服务品质

业主的满意就是物业服务的终极目标，在工作中磨砺塑造自我性格，提升自身心理素质。对于社会工作经验不丰富的我而言，工作中不免遇到各种各样的阻碍和困难，但在领导和同事的帮助和关怀和包容下，尤其是丁经理的悉心教导下，敢于挑战，性格也进一步沉淀下来很多。

工作生活中体会到了细节的重要性。细节因“小”而常被忽视，常使人感到繁琐，无暇以顾。所以更要时刻牢记领导强调的“服务细化，从细节中产生回报与效益”。

20xx 年是我不断探索，也是自我追寻的半年，在未来 20xx 年全新的半年里，我要努力改正过去半年工作中的缺点，不断提升、加强以下几方面：

- 1、继续加强学习物业管理的基本条例，了解掌握相关法律法规。
- 2、加强文案、表格数据等基本工作技能，熟悉了解相关物业管理案例解析。
- 3、进一步改善自我性格，提高工作耐心度，更加注重细节，加强工作责任心和培养工作积极性。
- 4、多与领导、同事沟通学习，取长补短，提升能力，跟上公司前进步伐。

不去想是否能够成功，既然选择了远方便只顾风雨兼程。不管身后会不会袭来寒风冷雨，既然目标是地平线留给世界的只能是背影。启程，才会到达理想和目的地，拼搏，才会获得辉煌的成功，播种，才会有收获。追求，才会品味堂堂正正的人生。振奋自我，在公司领导的带领下，披荆斩棘在新的半年里创造更辉煌的成绩。

## 物业公司总结 篇 12

20\_\_年对于的物业公司来说是成长和壮大的一年，也是迎接挑战、自我加压、探索新课题的一年。在上级领导的关心和支持下，在各部门的帮助和配合下，在公司党、政、工经营班子的正确领导下，紧紧围绕商城“打造精致豫园”战略主题，以提供优质服务为重心，以安全文明生产为基础，积极开展了绩效管理、信息沟通，品牌建设，市场拓展等各方面的工作，不断更新思想观念，积极拓展工作思路，与时俱进，扎实工作，抢抓机遇、共谋发展，圆满完成了各项工作任务，特别是在人才培养，市场突破，经营业绩等方面取得了可喜的成绩。

20\_\_年，公司各职能部门和管理处主要完成了以下几个方面的工作：

一、以 iso9001: \_\_质量管理体系为标准，加强内部管理机制

公司始终把提高物业服务水平、扩大服务范围、由内部服务逐步走向外部服务、争取从市场中获取效益当作今后可持续性发展的必由之路。而要实现这一目标，以 iso9001: \_\_质量管理体系为标准，抓好基础管理是根本所在。

综合管理部完成对 iso9001: \_\_质量管理体系文件全面改版工作并付诸实施。强化工作责任考核，把管理处经理落实责任作为工作考核目标之一。不断创新管理部监管工作方式，建立数据库完善小区的设施、设备管理情况。对各管理处进行安全管理教育，安全评价及技术指导，使小区的监管工作做到制度化，标准化，规范化。

计财部随着公司业务的不扩展，公司规模进一步扩大，财务工作量翻倍加增，计财部全体人员发挥团队精神，兢兢业业，在财务核算、资产管理方面均尽职尽责，为商城总部以及公司提供相关的财务信息及相关管理工作，体现了较高的素质。\_\_年度我司经历了税务及社保部门的两次检查，在检查中，计财部工作人员密切配合，积极协调，据理力争，使相关部门认可了我们的处理过程，未发生有行政处罚及补缴款情况。

行政办办公室在协助经理室加强内部管理和配合党、政、工、团组织开展政治思想教育、学习培训、职工代表大会、对内对外宣传等方面做了大量工作，同时，协助各职能部门和管理处做好相关工作。协同人力资源部制定系统的培训计划，加强员工培训力度。以“细节成就品牌”为主题展开调研活动，以加

强品牌建设为调研的主要目的，切实提高公司服务意识和服务质量。

市场部在市场拓展方面取得了可喜的成绩，公司市场拓展在南汇地区取得突破性成功，顺利中标上海市住宅建设发展中心组织建设的秀康新城“四高”示范居住区，位于康桥板块的大型住宅区二、三、四、五号板块(昱龙家园，达成家园，康桥宝邸、海尚康庭)近66万平方米的项目物业管理权以及地处三林板块的“东方吉苑”10万平方米的物业项目。

人力资源部为满足公司业务发展需求，克服部门员工少，用工性质复杂，人员流动频繁等各种不利因素，勤勤恳恳做好部门工作，确保公司各项任务的顺利完成。\_\_年人力资源部在上岗培训，最低工资调整，完善用工制度，建立外来人员信息库及降低用工成本开拓外聘人员渠道上做了大量工作。

## 二、公司上下团结务实，服务意识显著提高

物业公司只有不断提高服务质量，才能最大限度的满足商户和业主的需求，才能稳步提升物业收入，树立良好的企业形象。

商城管理处的全体员工团结一心，努力奋斗，完成了上级公司交下来的多项大型任务，确保各楼宇正常工作，增加了业主对我们工作的信任。在创建“市物业管理优秀大厦”的过程中，管理处上下同心同德，在经理室的关心和指导下，经过不懈努力，发挥了不怕苦，不怕累的精神，荣获了“市物业管理优秀大厦”的称号。

公寓分公司全体员工通过努力和工作，使自己的服务意识和工作技能得到了一定程度的提高，员工的经济收益也有了相应的增长。在区域范围内实现了人尽其才，资源共享，开源节流。

浦东区域分公司始终把以人为本，人性化管理作为管理目标。昌里管理处四个小区成立了业主委员会。为了使小区面貌有一个较大的改观，给小区居民一个整洁、舒适的居住环境，管理处提出“心系居民，真情服务”的服务口号。别墅服务中心紧抓基础管理，对照服务中心存在的不足，一面学习，一面改进，通过多种途径，多种方式，提高员工的积极性，提升管理服务业务水平，从而确保完成了今年的经济指标。

北上海管理处本年度基本完成了人员整合、精简、部门协调等预定目标，全体员工同心协力，精诚团结，克服种种困难，出色完成了各项工作，效益明显突出。

海关综合楼管理处自去年 10 月进驻洋山深水港海关综合楼以来，强化内部管理，从基本制度建设、员工队伍建设和服务建设入手，严格按照公司和业主方的要求，深入细致地对区域内房屋实施标准化、制度化、规范化管理。认真细致做好房屋接管验收工作，日常管理和维护及时到位，以确保设施设备安全。

物业公司总结 篇 13 20\_\_年，\_\_物业治理有限公司(以下简称“物业公司”)秉承敬业、专业、办事、立异的企业精神;坚持优质、平安、优美、便利的质量方针;奉行治理制胜、知行合一的治理理念，始终依照国家和\_\_市当局有关司法、律例、条例和《\_\_花园住户临时治理规约》约定，圆满完成了全年物业办事工作。现将物业公司 20\_\_年主要工作陈诉请示如下:

#### 客服款待

##### (一)日常款待

全年共接听来电 48229 次，款待来访 19683 次，入户拜访 5236 户次，此中跟单入户 2452 次;共开具工单 11467 张，此中住户报修 9364 张，公区维修 2103 张;客服助理共陪同其他部门入户维修 2452 次，回访工单 9364 张。

##### (二)证件解决

全年解决入园门禁卡 136 张，车辆系统录入 332 辆，开具栖身证明信 205 份，代购能源 10 次，解决装修施工手续 151 次，对住户发文共计 9620 次，通过短信平台发送信息 69548 条，微信 大众号宣布消息 33 次，收发各种信件、报刊、快递 52085 份，开具出门条 213 份，低温巡视 420 次。

##### (三)投诉建议

全年共接到住户有效投诉 3 宗, 分别是投诉保洁垃圾清理不实时; 反应公区树木生虫子及落树叶到院内, 影响卫生; 投诉自来水施工的移动卫生间异味严重, 造成情况污染。针对以上投诉, 我部实时去现场查观并查明原因, 和谐相关部门积极办理, 调换垃圾桶、对树木打药并修剪树枝, 卫生间移除, 实时高效地办理问题, 住户均对物业的处置惩罚结果表示满意。建议园区规范停车 18 宗, 处置惩罚邻里胶葛 7 宗, 经物业从中和谐, 两边已杀青一致, 并对物业公司为此所做的尽力表示感谢。接到住户表扬 2 宗, 分别是物业员工捡得手机和钱包实时联系并清偿失主, 受到失主的表扬并接管到锦旗。

#### (四) 社区运动

为富厚园区住户的业余生活, 促进住户与物业公司的沟通交流机会, 物业公司胜利举办了多次故意的社区运动:

1. 2 月 3 日, 新春佳节前夕我们与住户在\_\_漕举行“情满\_\_, 感德同行”迎新年晚会。杰出的魔术和京剧表演, 可口的美食以及精致的随手礼, 还有现场幸运大抽奖, 让住户们提前感想感染到浓浓的年味氛围。

2. 5 月 26 日, \_\_物业携手共进未来将来幼儿园配合为园区的小朋友们举办了“六一”家庭派对, 邀请家长和孩子们一同进行了一次可以纵情展示童真童趣的狂欢派对, 人人一起沉浸在一片欢畅的海洋中。

3. 8 月 25 日, \_\_物业携手共进为园区住户举办了“乐不思暑, 冰爽一夏”家庭派对, 悠扬的提琴演奏, 杰出的小丑魔术表演, 有趣的冰沙制作, 专业的中医义诊和插花学习, 还有美味可口的甜点和水果, 人人一起畅爽游玩, 拜别酷夏, 迎来大好初秋。

4. 10 月 31 日, \_\_物业携手共进分外为小朋友们举办了“万圣狂欢”派对运动, 在杰出方纛的节目表演后, 我们为每一位 报名参加运动的小朋友派发万圣节南瓜, 率领着小朋友们向参加运动的别墅去“讨糖”, 整个运动欢快有序, 人人一起劳绩惊喜, 传递愉快。

5. 在 20\_\_年春节前夕, 为富厚社区文化运动, 加强邻里和蔼, 共建协调幸福家园, 物业公司也将为住户操持举办 20\_\_年迎新春晚会。

工程维修维护



(一)接报修

1. 全年工单共计完成 10358 张，此中水暖工单 4024 张，强电工单 2083 张，弱电工单 2048 张，综合工单 1585 张；空调补水完成 58 户；空调泄水完成 61 户；工单完成率 100%，实时率 98.77%。

2. \_\_别墅采纳单户供暖，为包管供暖设备正常运行，物业公司提示住户在供暖季前联系厂家对相关设备进行反省和颐养，并赞助住户做好别墅户内的防冻工作，如：空调主机泄水、庭院绿化供水系统泄水，提供空置房低温巡视等办事。

## (二) 公共设备设施运行及颐养工作

1. 配电室是园区的心脏，为确保园区住户的用电平安，物业公司严格遵照职业规范，支配工程人员执行 24 小时值班制度，做好配电室每日巡视反省和数据记录工作，实时发明并排除潜在的设备隐患，削减设备故障率。按年度颐养计划对 1 号、2 号配电室的变压器、低压配电柜进行清扫、检修，20\_\_年全年未发生因设备故障引发的停电事故。

2. 为了确保园区住户的饮用程度安，物业公司严格依照卫生监督局、水务局、环保监察等部门及相关司法律例的要求，对生活水水泵房等部位和设施进行科学治理。依据饮用水卫生规范按期监督维保公司按合同约定对水箱进行清洗，委托专业机构对水质进行检测并将检测申报进行公示，确保水质相符饮用水卫生标准。生活水水泵房支配工程人员执行 24 小时值班制度，每天做好水泵房的巡视反省和数据记录工作，发明并排除潜在的设备隐患，削减设备故障率，对非常环境实时支配工程人员进行抢修。

3. 每月全面巡视反省园区所有强、弱电派接箱，做到派接箱内无杂物，布线划一，衔接点紧固无变色现象，包管正常供电，并对园区电箱外部进行防锈粉刷作业。

4. 严格依照设备颐养规定阐明对园区所有公共设备进行日常反省和巡视；每月全面反省巡视园区所有的雨水、污水管线；按期对生活水泵房 3 台变频泵进行反省。20\_\_年由于园区绿化水使用量上升，造成深井泵启动频率过高，为确保绿化水水量供应，本年度物业工程部共同厂家调换深井泵两台，目前设备运行优越。

5. 按季度对园区景看水系的各种抽水泵、潜水泵进行反省颐养，包管汛期时可以或许实时清抽雨水；人工湖及配电室在雨季光降前，人工湖放入 60 吨水泵 1 台和 100 吨水泵 2 台；1 号、2 号配电室电缆井各新增 60 吨水泵 1 台和 80 吨

水泵 2 台，以备雨量过大时可随时清抽。

6. 园区污池塘污水晋升泵调换浮球开关 4 次，管道因老化腐蚀漏水严重，物业公司共同施工队开挖调换管道，目前管道排水通畅。

7. 调换园区路面井盖约 10 套，维修园区路边和绿化带里的管道井盖 20 处，维修调换园区路砖 700 余块；对北山、西山的木桥进行补葺并刷油维护。

8. 支配工程夜值人员对园区路灯进行巡视工作，对不亮的路灯进行标记并予以维修，本年度共调换节能灯 1000 余只。在 4 月初时对园区 400 余只路灯灯罩统一进行了清理擦拭。

物业公司总结 篇 14 几年来的不断发展和壮大，职工思想意识的转变，服务理念的创新和服务质量的提高，职工家属的认可，已使今天的\_物业树立起了品牌效应，市红星别墅小区为了提高小区档次，加大售房力度，多次慕名前来诚聘\_物业公司接管红星别墅小区。

\_物业做为全市物业管理企业的排头兵，在去年十一月九日全市物业管理企业经验交流会上，介绍了在物业管理上的经验的做法，受到了朱玉林副市长的高度评价，并做出要求：\_物业公司的管理经验和做法要在全市物业公司内宣传和推广。今年电业小区又获殊荣，被评为“全市十佳物业管理小区”光荣称号，省、市、区政法委及主管物业管理的领导先后到电业小区视察工作，对电业小区的物业管理都给予了充分的肯定和评价。

安全生产可以说是最大的经济效益，是各项工作能得以顺利开展的首要保障。一年来，我们始终坚持“居安思危、警钟长鸣”的工作方针，把确保安全生产当作首要和重点问题来抓，利用每周四的生产例会，把安全意识时刻贯穿到每名职工的头脑之中，安全措施层层到位，通过全公司的共同努力，去年在生产工程、维修、服务等各岗位均未发生人身、设备轻伤及以上事故。综合市场、职工食堂、单身宿舍等服务网点及“三板厂”的安全防火工作也是我们全年安全生产工作的重点，由于责任到位，防范措施得当，全年未发生火灾、火灾事故。

交通安全是各项安全工作中的重中之重，在车辆管理上，我们认真执行出车单制度，要求每名司机做到“不见票、不动车”，严格控制长途用车，从管车、派车到驾车，严格遵守纪律，保证了全公司交通安全工作的稳定局面。



过去的一年，我们以非生产改造工程为契机，树形象工程，由物业公司承览的局非产工程一次性通过验收，并已交付使用，这体现了全公司整体的实力，同时为公司今后的长足发展奠定了基础。

创新是一个企业发展的灵魂，要想彻底从传统的管理思维、模式、方法中脱胎换骨，就应大胆去尝试。随着电力体制改革的不断深入，工资指标拔离指数的逐年加大，光靠单一的物业管理已不能适应企业发展和市场经济的需要，我们依托自身优势和局里的优惠政策，拓宽产业领域，率先地进行了“物业办企业，企业养物业”的尝试，“三板”实体自组建几年业的发展，产品质量不断提高，产品种类不断推陈出新，其中彩色道板厂全年生产道板：19000 平方米，为局内工程提供货源 6000 平方米，出售给市重点工程指挥部、市政公司、园林处、仁安公墓等单位共计：11000 平方米；彩钢板厂全年安装彩钢屋面：18370 平方米，工程总造价 145 万元；理石厂全年为局内各项工程提供、加工理石货源：5869 平方米，“三板厂”的运作投产不仅大大降低了局内工程的造价，而且给物业公司创造了利润，减少了资金的倒流。

回顾过去的一年，我们取得了一些成绩，每一个发展和进步，都与局领导的关怀指导和全体员工的积极努力分不开的。但我们深知：工作中还存在很多不足，离业主的要求还有差距。新的一年，面临新的挑战 and 考验，以“管理无盲点、服务无缺憾、业主无怨言”为工作指针，振奋精神，鼓足干劲，与时俱进，开拓创新，以高昂的斗志，饱满的热情，励精图治，再谱新篇，为实现物业管理再攀新高而努力工作！

物业公司总结 篇 15 \_\_\_\_年上半年，我司全体员工在物业公司的领导下，加强政治理论学习和业务知识学习，不断创新，努力完成了各项任务。

现将主要完成的工作、经验体会及今后工作打算汇报一下：

一、主要完成的工作：

1、完成了东部新城\_\_国道供水管道的 PE 管的投标工作，该工程是济南市第一次大批量使用 PE 管的工程，影响力巨大。经过两个月的努力，该工程已基本竣工，并得到监理和甲方的认可，为伟星 PE 管道在济南市场推广打下了坚实的基础。



2、完成了经一路供水管道改造工程的 PE 管的投标工作，该工程中标价为\_\_万元，目前合同正在履行中。因为经一路地处市区，在开挖和与驻地单位协调配合上比较困难，所以工程进度缓慢，可能会影响我们的结算。

3、完成了山大新校供水管道 PE 管的投标工作，工程中标价\_\_万元，已履约\_\_万元，该工程地处南外环，是市里的重点工程，目前已经打压实验，验收合格，只差一点后来增加的收尾工程。

4、完成了资产评估物业公司的仓库清点工作。

二、工作中出现的问题及解决办法：

1、在年初工作中，因为自身业务水平较低、经验不足，在刚开始的招投标工作中摸不到头绪，屡次失败。

问题究竟出在哪里面对多次失败的教训，我们查找自身原因、分析工程标书、对比竞争对手，找出了自己的不足。在今后的工作中我们要不断加强业务学习，提高自身能力，增强企业市场竞争力，在今后的招投标工作中使公司处于不败之地。

2、不能正确的处理市场信息，具体表现在：

①缺乏把握市场信息的能力，在信息高度发达的现代社会，信息一纵而过，有很多有效的信息在我们身边流过，但是我们却没有抓住；

②缺少处理市场信息的能力，有效的信息是靠把握、分析、处理、提交的，及时掌握了信息，我们又往往缺乏如何判断信息的正确性；

③缺乏信息交流，使很多有效信息白白流失。在今后的工作中，应采取有效措施，发挥信息的作用，加强处理信息的能力，加强沟通交流，能够正确判断信息的准确性。

3、缺乏计划，缺少保障措施。



具体表现在山大新校工程中，因为对工程进度缺乏了解，没有分清轻重缓急，在安排生产上对计划的先后没有做好正确的排序，导致供货缓慢；在设备维护方面又没有保障措施，机器坏了没有配件，影响正常施工，造成不良影响。在今后的工作中，应该加强与业主的沟通，帮助业主分析图纸，了解工程进度，提前做出规划，在管件上做出余量计划。对焊接设备加强维护保养，发现问题及时处理，不留隐患。对于经常损坏的配件，提前做好储备，要在第一时间维护设备。

### 三、今后的工作打算：

#### 1、培养市场，加大广告宣传，树立品牌意识。

济南目前正在大搞城市建设，东部新城、西部大学城、市内大面积的管网改造以及分支供水的实施改造都给我们带来了无限商机。我们要做好市场调查，总结上半年三个工程的经验教训，做好客户的回访工作，利用伟星管材良好的性能特点，适当的投入一定的广告宣传，提高企业知名度，加大营销力度，进一步的进行推广。

#### 2、做好售后服务方面的工作，特别是抢修工作。

现在市场竞争最激烈的还是服务方面的竞争，一个好的产品的推广不光是良好的质量，还要有全面的售后服务。很多新兴的管材，刚开始打入市场时轰轰烈烈，但是为什么没过多久就消声隐迹了呢就是因为保障措施不到位，服务水平达不到。我们要在维修方面下工夫，对人员进行系统的培训，购买抢修专用工具，备齐维修管件，真正做到使客户无后顾之忧。

#### 3、分析竞争对手，加强与竞争对手的沟通，实施合作竞争。

目前，我们最强大的竞争对手是‘四川森普管业’，该公司的销售网络覆盖整个山东市场，有着庞大的人际关系网络，在济南的销售业绩仅次于我们。现在，我们两家为了争夺市场份额，都采取了降低价格这一策略，这样下去只会损失双方更多的利润，两败俱伤。在下半年的工作中，应加强双方的联系，互相完善、互相补充、互相利用、共同促进、联合竞争、利益循环、共享市场。

#### 4、加强部门间的沟通合作。

作为经营部门，应该多向兄弟部门学习，加强联系，共同合作，做好服务工

作。为了物业公司共同的目标，各部门应该紧密合作，减少内耗，充分发挥团队精神，利用集体的力量提高物业公司整体作战能力。

#### 5、加强学习和内部管理。

加强培训，规范各项管理制度，提高人员素质。不断的学习专业知识，提高业务水平。不断完善和规范各项管理制度，为各项工作的开展打下良好的基础。

物业公司总结 篇 16 时光如梭，不知不觉中来\_\_\_物管中心工作已有一年了。在我看来，这是短暂而又漫长的一年。短暂的是我还来不及掌握的工作技巧与专业知识，时光已经流逝；漫长的是要成为一名优秀的物管客服人员今后的路必定很漫长。

回顾当初在招聘会上应聘公司客服岗位的事就像发生在一样；不过如今的我已从懵懂的学生转变成了肩负工作职责的\_\_员工，对客服工作也由陌生变成了熟悉。

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；当然，这一点我也并不是一开始就认识到了，而是在工作中经历了各种挑战与磨砺后，才深刻体会到。

我这一年来的主要工作内容：

1、业主收房、入住、装修等手续和证件的办理以及业主资料、档案、钥匙的归档；其中交付园区共\_\_户，办理交房手续\_\_户，办理装修手续\_\_户，入住业主\_\_户；

2、接受各方面信息，包括业主、装修单位、房产公司、施工单位等信息，在做好记录的同时通知相关部门和人员进行处理，并对此过程进行跟踪，完成后进行回访；

3、函件、文件的制作、发送与归档，目前年度工作联系单发函\_\_份，整改通知单\_\_份；温馨提示\_\_份；部门会议纪要\_\_份，大件物品放行条\_\_余份。

在完成上述工作的过程中，我学到了很多，也成长了不少。

工作中的磨砺塑造了我的性格，提升了自身的心理素质。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，但在各位领导和同事们的帮助下，尤其是在任主管的悉心教导下，让我遇到困难时勇于面对，敢于挑战，性格也进一步沉淀下来。记得\_\_\_\_房屋与\_\_\_\_房屋交付的时候，因时间紧迫，人员较少，相关工作又较复杂；管家部全体人员连续加班一个多星期，力争在交房前把所以准备工作做充分做细致；尤其是在交付的前3日，大家每晚都加班至凌晨两三点。交房的第二天我是负责客服中心的协助工作，当我拖着疲惫的身体参与交房工作时，已有一种睁着眼睛睡觉的感觉。但当我看到从\_\_\_\_远道而来的\_\_\_\_在面对客户时从容甜美的笑容，娴熟的接待技巧时，内心竟荡起一波波涟漪；她也是加班加点的在工作，也会很累，为什么在客户面前却可以保持这么好的精神面貌和工作状态呢通过公司领导对我们当天工作的，我才深刻体会到职业精神和微笑服务的真正含义。

所谓职业精神就是当你在工作岗位时，无论你之前有多辛苦，都应把工作做到位，尽到自己的工作职责。所谓微笑服务就是当你面对客户时，无论你高兴与否，烦恼与否，都应已工作为重，重客户为重，始终保持微笑，因为你代表的不单是你个人的形象，更是公司的形象。在接下来第二天、第三天交付工作中，我由协助工作转换为正式接待工作，在加强了自身情绪的掌控的同时，尽量保持着微笑服务，顺利为好几位业主办理完成了交房手续。听到上级领导的鼓励，看着业主满意的笑容，我也无比欣慰。经历了这次交房流程也对我日后的工作起到了莫大的作用，在面对领导与同事的批评与指正时能摆正心态，积极改正；在与少数难缠的工程人员沟通时也逐步变得无所畏惧；接待礼仪、电话礼仪等礼仪工作也逐步完善；

工作生活中体会到了细节的重要性。细节因其“小”，往往被人所轻视，甚至被忽视，也常常使人感到繁琐，无暇顾及。在绿城的工作生活中，我深刻体会到细节疏忽不得，马虎不得；不论是拟就公文时的每一行文字，每一个标点，还是领导强调的服务做细化，卫生无死角等，都使我深刻的认识到，只有深入细节，才能从中获得回报；细节产生效益，细节带来成功；

工作学习中拓展了我的才能；当我把上级交付每一项工作都认真努力的完成

时，换来的也是上级对我的支持与肯定。前两天刚制作完毕的圣诞、元旦园区内布置是我自己做的第一个，当方案通过主管的认可后，心中充满成功的喜悦与对工作的激情；至于接下来食堂宣传栏的布置还有园区标识系统和春节园区内的布置方案，我都会认真负责的去对待，尽我所能的把他们一项一项的做的更好。

物业公司总结 篇 17 一、20\_\_年主要工作成绩：

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/108100042071007004>