

写字楼物业半年度工作总结(大全5篇)

总结是写给人看的，条理不清，人们就看不下去，即使看了也不知其所以然，这样就达不到总结的目的。那关于总结格式是怎样的呢？而个人总结又该怎么写呢？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。

写字楼物业半年度工作总结篇一

中航城物业服务有限公司自2015年4月成立后，是规范发展、夯实基础管理的开始，也是培养和铸造职工队伍、自我加压、迎接挑战的开始。

在上级领导的关心和支持下，先后顺利完成了各项工作，并取得了一定的成绩。

一、按照政府行政部门规定，办理刻印新公司的公章、合同章、财务章、发票专用章；各项证照的办理手续。

二、顺利完成与前中航城物业交接的各项事宜(员工档案、文件、业主资料、设备设施档案、仓库物品、固定资产等)。

保持了档案的完整性，为日后的工作提供了夯实更准确的信息。

三、终止太阳广场、商业街及小区绿化养护合同、原年支出278400元。

终止电梯维保合同，原年支出105600元。

四、重新签订绿化养护合同，现年支出为156000元。

重新签订电梯维保合同，现年支出为84480元。

两项费用年降低营业运行成本为143520元。

五、完善各部门的规章制度，强化各部门的日常管理工作，针对工作不负责，工作散漫没有责任心的，依据岗位要求进行了整合调整。

六、客服部、工程部、安管部工作管理：

1、客服部：业主电话及来人来访的投诉处理：接到的业主的投诉内容时，并依据投诉内容及时跟进，并建立业主投诉信息档案，在处理业主投诉的同时，依照物业的工作法规做好妥善安抚，促成物业费的缴纳收取(截止2015-1-6月份一期共收取物业费：317347.44元，收缴比例为：29%，含往年欠费，二期交房收取物业费：12120.24元)。

2、工程部：做好楼道及公共区域的维修及装修管理、设备设施的维护与养护，楼栋的巡查，客服收取物业费等相关工作。

各类大小维修共计：52起。

(即：楼道灯的更换维修31次、摄像头维修2次、配合污水及雨水管道疏通15次、配合抢修二次供水4次)。

3、安管部：，重新定制保安服装，并发放到位，整合完成小区保安各岗位的人

×××物业管理处是×××物业管理有限公司新组建的第一个物业管理处,对于这个“年轻”的管理处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。

在酒店的支持下,在公司经理的领导下,自接管以来,公司倡导“以人为本”的服务理念。

坚持“优质服务,客户至上”的工作标准。

开展日常安全管理服务工作,从前期介入时的混乱工地到如今优美的居住环境。

无不体现了我们取得的可喜成绩。

保安部自组建以来,一直肩负着维护公司利益,保护业主生命、财产安全的神圣职责。

由于新队员来自五湖四海,综合素质参差不齐,务必对队员进行综合培训。

为了加强小区的治安防范力度,实行外来人员登记制度,尽量把安全隐患减小。

8月份以前×××物业保安由酒店统一管理,得到了酒店的大力支持。

8月份以后,根据公司的发展需要及实际情况,×××物业保安由物业管理处直接管理。

在此期间共对队员培训40余次,内容包括:军训、思想品德、岗位职责、服务意识、物业常识、外来人员及车辆管理、装修管理、消防、突发事件的处理等。

通过综合培训,保安部从一支素质参差不齐的队伍转变成一支具有较强的服务意识、责任感和战斗力的队伍。

期间处理突发事件5起,抓获犯罪嫌疑人5名,得到公司领导的表扬和鼓励。

为了更好的规范队员的工作行为,制定了《保安员服务管理规程》、《岗位职责》、《交接班制度》、《来放人员登记制度》、《装修管理规定》、《对讲机使用管理规定》等。

前期介入阶段,同开发商对消防、监控设备设施不完善的做了大量协调工作。

使其更好的发挥作用,正常运做。

监控中心是整个小区的中心枢纽,实行24小时轮班监控制度。

为了更好的完善消防监控工作规程,制定了《消防安全管理制度》,定期组织队员进行消防演练,开展防火宣传教育。

在此期间共处理火警误报40余次,处理电梯使用违章25起,利用房间对讲接待业主投诉8次,都及时的进行了处理和回复。

实行每月1次消防设施设备项目统计,能够及时把损坏的部件反馈给工程部进行维修。

为了更好的规范装修行为,组织了全体队员进行装修管理知识培训。

从开始的装修管理不规范,到现在的井井有条,摸索出了一套行之有效的装修管理规程。

料使用电梯实行跟踪监管,发现违章行为立即制止;对电梯卫生实行谁污染谁负责,确保了电梯的正常运转及环境卫生。

我们一贯本着“酒店式管家服务”的经营理念,是我们工作的指导思想,时刻心系客户,让业主感到家的温暖和舒适。

保安作为公司的一面窗口,服务水平的高低直接反映着整个物业公司的管理和形象。

第一时间接触客户的是我们保安,我们要不断的加强学习培训,心系客户,主动热情的为业主服务,把业主的点点滴滴要求当作我们的大事来做,细小之处见真情。

要想提高我们的服务水平,只有高标准,严要求,来规范我们的`服务行为。

建立完善的工作制度,管理制度,使我们的工作规范化、制度化、公开化,做到高效优质,这样才能为我们的业主创造一个良好的工作、生活、秩序和优美舒适的环境。

当然我们的工作还有许多做的不到位之处:1、上级安排的工作没有落到实处,个别员工不重视,直接影响了工作效率;2、服务意识淡薄,转变员工的服务观念还有待加强培训;3、对装修施工的监管力度不够,个别员工胆小怕事,原则性不强,致使装修管理现状有些混乱;4、对物业管理知识了解的还不够透彻,希望通过强化培训来改变员工的管理意识。

20xx年即将过去,虽然我们取得了一些成绩,但每一个发展和进步,都与公司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,离我们业主要求还有差距。

新的一年面临新的挑战 and 考验,我们将一如既往地致力于提高本区的物业管理服务工作质量,总结吸取20xx年的经验和教训,抓住机遇,积极进取,为实现物业管理再攀新高,把×××小区建造成温馨和睦的大家庭而努力工作!

写字楼物业半年度工作总结篇二

全体员工齐心协力,主要服务工作如下:

1. 每月均对以往的欠费业户进行追缴管理费的工作。
2. 进一步加强了内部管理:健全完善了各项规章制度,制作

了各岗位人员公示牌，使管理更加规范。

3. 进行了公共设施的修缮、养护：对小区公共路面损坏的情况进行了修缮对小区楼层走廊、架空层的墙壁进行了粉刷；对楼道内消防管、设备房水管及护栏进行了上漆对小区水泵房设施故障进行了修缮；处理多起楼层漏水纠纷、违建问题疏通多起主管道堵塞的情况。

(4) 对小区的所有机电设备进行了全面检修保养，重点维修试好了所有的消防报警系统、水泵房变频系统，对设施进行了修缮、更新。

(5) 对小区绿化进行了造型、补种及白蚁防治。

(6) 大力整治了小区内外环境卫生、楼宇顶层乱堆放等，使小区保洁面貌有了明显的改观。

(7) 针对地下停车场车量以往的不持卡出入的情况，对小区车辆出入管理进行了深度整治，马上采取措施整理了地下停车场车辆，引导业主配合我司安全管理，加强了车辆的管理。本年度未出现车辆情况。

(9) 在公司领导的大力帮助下，结合碧琴湾的实际情况，各项工作得到落实，一次通过。

(二)、认真加强内部管理，努力做好服务工作

(三)、加强沟通联络，做好协调工作。做好与业主相关部门的协调、沟通工作是物业管理必不可少的环节之一，如果缺乏这种系统的协调、沟通，物业管理工作中往往会遇到许多难以想象的困难。今年，管理处通过佛山市创建文明城市、小区的'工作，大大加强了与街道办、居委会、派出所的联系，融洽了相互间的关系，为今后的各项工作的顺利开展奠定了基础。

(五)、加强宣传工作，丰富社区文化生活碧琴湾物业管理处离不开与业主的联系、沟通。

通过开展不同形式的社区文化活动，密切与业主联系，联络相互间的感情，创建高尚文明的社区氛围。今年国庆中秋双节期间会同外联单位(中国电信)开展了社区活动，结合小区宽带网速滞后的情况，与业主们共同开展了“携手共建云端家园”宽带升级改造活动，使广大业主增强了对小增强了与业主之间的交流与沟通，促进了管理和服务水平的提高。

过去的一年里，在公司领导的大力支持和帮助下，通过管理处全体员工的共同努力，碧琴湾小区的工作得以顺利开展；但很多工作还不够细致，与公司领导的期望仍有距离，个别员工的服务意识还有待加强；今后将正视管理、服务的不足，努力改进，落实安全保障，明晰小区定位，突出服务重点，提升管理、服务的核心竞争力！

把碧琴湾小区的物业管理服务以创新为重点，改进管理，强化队伍建设，提升服务水平，为把碧琴湾建成更加优秀的物业住宅小区夯实基础，打造平台，为佛山市钜隆物业的发展做出贡献。

20xx年拟做好以下几项工作：

- 1、继续对恶意欠费住户进行追缴工作，维护我司的合法权益；
- 2、积极创新，明晰小区定位，突出服务重点，提升物业管理服务质量；
- 3、配合公司做好小区中心花园大修计划，尽快修缮及增加康乐设施等；
- 4、认真开展好社区文化活动，计划与外联单位(如：大德居

委会、平安保险、广发银行、中国电信等)组织进行大型有影响的小区文化活动,更好地活跃广大业主的精神文化生活。

善优胜劣汰的机制,要严格执行考核制度,逐步形成一种氛围,靠能力、靠勤劳、求得生存发展。继续发挥管理处团队凝心聚力的作用,切实增强全员使命感和责任感,积极参加公司组织的各项活动,营造碧琴湾小区和谐,进而做好经营、服务工作。

写字楼物业半年度工作总结篇三

20xx年上半年度是每一间物业小区正式收取物业管理费和公摊费用的开始,期间经历了中国农历大年,公司领导更替等重大事件,09年上半年客服的工作主要有以下几点:

对回访结果的整理后,经统计可以发现接待前台,各业务部门的服务效果情况,对发现的问题及时处理及时纠正,如业主反映入伙期间的整改问题(没收楼)没人跟进,经调查和统计后发现有多数业主反映有该现象,经例会上提出后,目前该问题已基本得到改善。

督促客服人员对各种单据的录入和统计,以改进工作绩效。装修流程改善问题,因上半年相较于20xx年繁多的装修事情相比,09年上半年装修的业户较少,在听取了部份业主的建议,同时也为业主提供更好、更便捷的服务,我们将装修审批时间,对符合装饰装修管理规定申请,由原来的3天缩短为当天现场予以审批。

20xx年10月到20xx年6月合计业主发出投诉单406份,已经处理371份,待处理的35份。其中09年上半年度的投诉单计147份,在对业主投诉方面,客服一直以来,都有完整的记录,指定专人与公司开发商及其它部门对接,负责对是否处理了业主投诉进行跟进,以期业主投诉的问题能得到及时的处理的,以避免业主的再次投诉,避免问题扩大化,对提升业主

的满意度起到了一定作用。累计整改单254份，已处理248份，其中09年上半年度度的整改单计50份，回访率达到98%。

截止09年6月，每一间小区累计签约入伙444套，其中09年上半年度入伙签约36套，累计办理装修159户，出入证943对，其中09年一半年度共办理装修39户，出入证249对。

累计收费442户，2户未收费的分别是8-201、12-1702。8-201是未收楼的业主，12-2702是因提供的银行卡已过期，无法扣到款项。收费率达到了99.55%。各项公摊费用也如期收缴，有73户业主是未预缴公摊牌水电费的业主，公摊水电费除外地业主外，基本收回。有50多户都办理了银行托收手续，须财务去银行办理相关扣款手续即可。装修垃圾清运费的收缴率为100%。

为了整体提升业主满意度，营造良好的社区氛围，我们赶在年前将小区各楼栋大堂布置完毕；在中国传统节日分别给所有已入住业主群发了恭贺短信；在3月组织了业主、开发商、居委会和物业公司一起植树节活动，让我们的业主对自己的家园有更深的认可感，让我们的园区更完美，如花园一般绚丽多彩。

4月我们进行了小区业主满意度调查，对小业主的各种意见和建议进行了分类的整理。并一一给予了回复。对于业主给予的赞扬，我们深怀感激。对此我们将继续努力；对于业主提出的批评，我们同样深怀感激，因为有业主的意见和建议，我们才能更好的改进和提高。4月我们还开展了客户关怀月活动。

对于业主家里的小件电器维修，清洁卫生或搬运家具等提供义务服务。5月是西方的母亲节还是中国传统的端午节，在母亲节来临的前夕，我们的客服专员给每户已装修或入住的业主送上了温馨的康乃馨。

同样在端午节时节，我们又给每户业主送上了应节的粽子；6月，

父亲节,为了让我们业主之间相互有更多的了解和沟通,我们组织了父亲节小区业主爬凤凰山活动,虽然最后因业主自身的原因,没有业主成行,但是我们付出的努力还是得到业主的一致认可的。

1、部份员工专业知识与技能不足;

2、部份流程过于重复繁杂;

3、各部门职责混淆不清。

1、开展并加强各类社区文化活动;

2、继续加强回访工作;加强对回访信息的统计整理分类工作,要把回访结果更细化,争取对日后服务工作带来更明显和实际的“风向标”的指导意义。

3、加强员工内、外部培训,整体提高服务水平

4、努力完成下半年度物业费的收缴,达到80%以上。

业主的满意就是物业管理服务工作的最终目标,我们的工作就是为业主分扰。但,有些事情也不是我们物业客服所能解决的,如:大部份业主反映2.6元每平方米太高,不能接受;如周围配套设施太少,像,商场市场等.

写字楼物业半年度工作总结篇四

20xx年上半年我们的工作紧紧围绕集团公司“大物业”的理念,按照车总提出的“规划管理、提升素质、审时度势、与时俱进”的总方针,时刻践行着为集团公司的建设和发展添砖加瓦的总目标,加强了企业内部管理和员工自身素质的培养。

不断创新，努力完成各项任务，取得了一些成绩，也收获了经验和教训，在这里，我要感谢集团各位领导对我的鼓励和帮助，感谢同事们对我工作的支持，使我更加有信心将兴河湾的物业做大做强。下面我将主要完成的工作、工作中的一些体会、存在的一些问题以及下半年的工作打算综合汇报如下：

20xx年2月8号我来到兴河湾正式接管物业后，首先将众多的头绪进行梳理，迅速从中理出主要的迫在眉睫的几件事。首先，抓管理、促效益、树形象。小区的管理说到底是为业主提供各项满意的服务。而这一切都取决于服务者素质的高低和能力的发挥。在工作中不仅需要有良好的态度、好的服务理念，更要有专业化管理。

对此物业公司制定了精细化的管理制度，明晰化的流程程序，做好了职责定位，分工明确，责任到人，使物业工作能够有条不紊地进行下去。其次加强人员的培训工作，增强服务意识，树立企业形象。我们有针对地对员工的职业道德、礼仪礼貌、行为举止及专业的知识和技能进行培训，使得在职员工迅速达到了服务要求。出色的服务为企业树立了良好的形象。

房子盖好了，我们物业公司就要顺顺利利的把房子交到业主手中，看上去很简单的一句话，做好了却不容易。为此，我们物业管理班子专门制定了一套行之有效的交房程序，并在实践中不断完善，使业主在每个环节都能感受到物业的无微不至。业主住进来，相应的各项配套设施的完善就成了业主最关心的问题，也成了我们物业公司极力跟进的大事。

水、电、燃气、有线、宽带、道路、绿化等等问题需要一步步落实，更需要我们物业公司将工作想到前面，做到前面。我们专门制定了新版本的《业主入住手册》，发放给来交房的业主，册子虽小，里面的内容非常全面，能为业主入住带来更多的方便。

我们兴河湾是在建小区，物业档案的建立也要紧跟在建设后面走。目前，我们已将a区和b区的业主档案建立起来，还有一部分处在空白阶段，需要集团各部门的支持和协助。物业档案是物业管理中一个不可或缺的部分，它的完善对我们日常工作的开展，以及日后的工作都奠定了基础，同时，它也是我们了解业主的一个工具。只有真正吃透了这个小区，我们才能更好的为业主服务，才能将这个小区建设的更加美丽。

今年是物业管理提升年，市领导非常重视物业的发展，专门将物业档案的建立作为一个物业管理提升月来执行。兴河湾规模宏大，是集住宅和商业一体化的多元化社区，我们物业公司也同样要提升自身服务质量，按照兴河湾未来的发展和市房管部门的要求，物业公司的三级资质已经满足不了管理上的需求，在下半年的计划中，升级物业公司的资质是重点。资质的升级不仅仅体现在纸上，更需要我们物业公司在硬件和软件上共同提升，需要我们每一个员工区努力，服务好每一位业主，协调好每一件小事，我始终认为，口号不是喊出来的，而是用实际行动做出来的。

上半年，我们物业公司和销售公司在售楼处共同组织了一次迎六一亲子活动，目的是将各自的优势推销出去，让更多的人了解和知道。

销售公司借兴河湾“大物业”的超前思想，让购房者了解兴河湾实实在在的服务和便利，从而带动销售；物业公司通过销售公司的购房客源，将兴河湾“大物业”的概念提前灌输到购房者的心中，让他们体会到买的不仅仅是房子，更是一种潜在的价值，一种生活上的享受。一流的楼盘加上一流的物业才是宜居的优质小区。为了推广兴河湾“大物业”的服务理念，我们还请德州电视台到社区录制了宣传片，通过媒体的形式将大物业的思想传播到千家万户。下半年，我们做“大物业”的服务理念还要继续宣传，并且要宣传的更广。

在做好兴河湾“大物业”的基础性工作上，我们物业公司紧

跟兴河湾建设的步伐，托儿所在选定了位置后，我们第一时间联系了几家在德州市有一定口碑的幼儿园，请他们来现场实地考察，并对幼儿园的合作项目进行了初步的洽谈；社区医院的建设和规划也在下一步的计划之中。正如车总所说，物业做好了，兴河湾c区和三期就有了口碑营销的效应，买房的人到了我们的兴河湾看到的是优美的环境，井井有条的物业管理，人性化的服务，孩子入托、打针看病、购物娱乐，就连红白理事会都有，为什么同样的价格他不买咱的房子呢？

“做好大物业是建设幸福德州，促进社会和谐发展的重要部分，物业承载着民生，各级领导和全社会都必须给予高度的关注。”

下半年，我准备将物业公司目前所接管的新老小区进行一次整合，做到统筹化管理。因目前物业公司的经营利润并不乐观，不少小区一直处于亏损状态，这就基本上失去了我们经营的目的。为从根本上改变这种现状，我初步计划在下半年对所有接管的小区做一次大的调整，在保证服务质量的同时，努力实现扭亏为盈。

当然，我很清楚，这件事做起来肯定会困难重重，我自身压力也很大，但是困难就是来克服的，困难不可怕，可怕的是你畏惧它。我有信心，在集团各位领导的关心和协助下，在我们物业公司同仁的共同努力下，我们一定能将这一目标实现，将物业公司经营的更加壮大。

最后，我相信，我们物业公司会在集团公司的带领下，重管理，抓培训，创新服务理念；重品牌，拓市场，增强竞争实力；重人才，创机遇，扩大发展空间；励精图治，开拓物业市场，众志成城，创金友物业辉煌的明天。

写字楼物业半年度工作总结篇五

今年6月份调入xxxx物业管理处以来，我努力适应新的工作环境和工作岗位，虚心学习，埋头工作，履行职责，较好地完

成了各项工作任务，下面将任职来的工作情况总结如下：

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。

（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XXXX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□xx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□xxxx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。

在xxxx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。

由于工作实践比较少，缺乏相关工作经验□xx年的工作存在以下不足：

（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

针对xx年工作中存在的不足，为了做好新一年的工作，突出做好以下几个方面：

（一）积极搞好与鸿亚公司、业主之间的协调，进一步理顺关系；

（二）加强业务知识的学习提高，创新工作方法，提高工作效益；

（三）管好财、理好账，控制好经常项目开支；

（四）想方设法管理好食堂，处理好成本与伙食的关系；

（五）抓好小区绿化维护工作。

7、上半年的物业客服工作总结

上半年即将过去，回顾上半年来我从事客服这个职位的一些事，不禁感慨万千，现在上半年来工作总结如下：

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。累计已达上千项。

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。上半年共接到各类报修共64宗，办理放行条42张，工作联络函10张。

样板间是我们对外展示的窗口，也是树立企业形象的平台。每个月的月末，我都要对样板间的物品进行盘点，将损坏的物品记录并上报工程维修部，确保样板间的物品完好无损。上半年样板间共接到参观组数70组，参观人数共计187人。

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。上半年共收取物业服务费用79212元。

私家花园养护费50386元;光纤使用费20xx元;预存水费1740元;有线电视初装费450元;燃气初装费3300元。

我部门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，不断提高世纪新筑小区物业管理的服务质量及服务水平。

截止到20xx年6月19日我部门对小区入住业主进行的入户调查走访38户，并发放物业服务意见表38份。调查得出小区业主对我部门的接待工作的满意率达90%，接待电话报修的满意率达75%，回访工作的满意率达80%。

半年来，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。

- 1、加强业务知识的学习提高，创新工作方法，提高工作效益。
- 2、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。
- 3、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。

8、上半年度的物业客服工作总结

时光飞逝□20xx年不知不觉已经过去半年，在这过去的半年里，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，现对上半年工作做一个总结。

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，上半年共接到来电xx个、去电xx个，业主有效投诉xx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。

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。

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。上半年共收取物业服务费用xxx元。xx花园养护费xxx元。光纤使用费xx元。预存水费xxx元。有线电视初装费xx元。燃气初装费xxx元。

半年来，通过不断学习和积累经验，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。

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。

9、上半年度的物业客服工作总结

我从20xx年xx月xx日xx物业正式成立后，接管xx物业客服部客服领班工作，负责客服组、清洁组、维修组的管理工作。历时x个月，从摸索到熟悉，边做边学，在我前进的每一步中，都得到了公司领导和同事的热情相助，得到了大多数住户的

支持与认可。在这x个月来，我们面对了很多压力，克服了很多困难，但我们却非常愉快和充实。因为我们有一只高素质的队伍，有一群热情、愿奉献的物业管理人。我们扎实工作，勤奋敬业，协调各方，周到服务，完成了各级领导交办的工作任务。具体情况如下：

管理处员工统一着装，挂牌上岗。对住户、客户服务按中心要求规程操作，贯彻礼貌待人、化解矛盾、微笑服务，适时赞美等工作规程。员工按时上下班，打考勤，请假需经班组及主管批准。员工分工明确，工作内容落实到人，熟知岗位职责、工作标准、工作规程。

认真书写各项工作日志，文件、记录清楚。建立了清洁、维修日巡检表，落实交班工作记录本。客服组每周二下午召开一次周例会，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。每月对住户来电来访进行月统计。接待来电来访共计xxx件，其中住户咨询xxx件，意见建议xx件，住户投诉xx件，公共维修xx件，居家维修xx件，其它服务xx件，表扬xx件。办理小区xx门禁卡xxx张，车卡xx张，非机动车张。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，共计xx盒。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xx件，公共区域xx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xx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xxx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□xxx师傅一次又一次“违规”配合业主买材料，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xx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。

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xx卡的管理，杜绝违章情况的发生。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。

根据财务的分类规则，对于每一笔进出帐，分门别类记录在册。同时认真核实收据、钱、票记录，做好票据管理，及时上交，领用。短短7个月以来，领用收据xx本，已上交xx本，正使用xx本，备用xx本。上交现金共计□xxx元，其中办证制

卡为xxx元，维修费xx元，自缴物业费xxx元，管理费xxx元，垃圾清运费xxx元。在工资中造表扣款xx月物业费合计□xx元。到目前为止，无一例漏报、错报、错钱的现象。

团结合作，共同进步，开展批评与自我批评，打造和谐、文明、团结创新的团队，提升物业服务品质，宣传物业的工作及中心的服务理念，保证畅通的沟通渠道，坚持正确的服务理念，及时向业主提供安全知识，健康常识，天气预报，温馨提示等。赢得了业主对物业管理工作的理解和支持。每月两次的定期天然气充值服务，半年共为xx户业主提供服务，期间无一例钱、卡、票失误现象，在住户间建立了良好的口碑。多次为住户捡到钱包、衣物、自行车、电瓶车等拾金不昧的行为，也因此受到住户的表扬，帮业主联络钟点工等家政服务，向外联络家电、开锁等有偿服务。为业主提供一个弹琴吟唱的娱乐环境，拉近与住户之间的关系□xx物业积极响应、参与集团的文化生活，组织舞蹈、唱歌等娱乐活动，目前正在积极筹备“xxxx舞会”活动。

本次调查共发放调查表份，收回份，总体对物业管理满意度为，其中客服满意度为，清洁满意度为，维修满意度为。经过xx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，形成了自己的工作方式，也对中心理念有了更深刻的认识。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，但从长远来看，其效果显而易见。无论是对物业领导、对同事还是对住户，诚实本身就是最大的尊重，以诚待人，才能得到真正的理解与支持。“劳酬君子，天道酬勤”。我们的业主群体属于高素质、高素养的知识群体，随着他们对物业管理工作的了解程度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，诚信决不仅仅是个口号，而是我们发展和生存的前提。这x个月的工作，也暴露了自身存在的问题和缺陷，如在设备管理上比较薄弱，与上层沟通上欠缺力度，有待在今后工作中予以改进和学习。同

时，希望能有机会到比较成熟的社区学习，掌握更多的技能，提高自身的专业水平，多与同行进行横向联系。

下半年，即将来到，决心在岗位上，投入更多的时间，更大的热情，完成上级布置的各项工作，不辜负上级领导的期望。希望我们的团队每一个人珍惜在一起的和谐气氛，创造更多的惊喜和超越，更好的发挥团队精神，以“住户无抱怨、服务无缺憾、管理无盲点、工程无隐患”为工作目标，让我们xx物业随着新年悄然而至的脚步，而潜入我们广大住户的内心而努力、奋斗[]“xx物业，加油！”