

# 最新物业员工试用期个人实习总结 物业 员工个人试用期工作总结(优秀10篇)

总结是对某一特定时间段内的学习和工作生活等表现情况加以回顾和分析的一种书面材料，它能够使头脑更加清醒，目标更加明确，让我们一起来学习写总结吧。什么样的总结才是有效的呢？以下我给大家整理了一些优质的总结范文，希望对大家能够有所帮助。

## 物业员工试用期个人实习总结篇一

今年，某物业管理办公室在公司领导和开发商各级领导的支持下，始终贯彻业主至上的原则。根据某物业公司的实际情况，在做好服务的同时，对物业管理年度工作总结进行了合理化、改进，初步达到了“工程程序化、操作规范化、利用化、管理科学化”的管理要求。小区前期的物业管理工作逐步走上规范化轨道，物业管理工作取得了必要的成效，得到了小区业主的一致好评。

(二)公共设施、设备的管理为了保证小区广大住户的正常生活，在公共设施、设备的管理方面，我们制定了完备的维护、保养计划和应急方案，做到日常检查有登记、小型维护有记录。维修电话24小时有人接听，全年完成小型检修工作17次，应急维修工作3次，到达养护设施、设备到位，维修及时，正常运行的管理要求。

(三)绿化管理为了给业主创造一个优美的生活环境，我们严格落实了绿化管理措施，用心配合监督绿化公司，施工及养护工作，针对绿化公司在施工养护过程中出现的问题，及时发出了整改通知与合理化的推荐，督促其整改，并在绿化警示牌没有到位的状况下，制作简易警示牌、围栏，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，绿化完好率为98%。

(四) 环境卫生的管理环境卫生方面，我们针对小区环境逐步完善的状况，大家齐动手定期、不定期组织进行大扫除，制定了严格的保洁程序与考核办法，并对装修垃圾实行袋装化定点堆放，集中清运管理，并加强小区卫生检查工作，保证了小区的卫生清洁美观。

(五) 小区安全防范工作小区治安防范及消防工作是物业管理中的重中之重。为给业主带来一个安全舒适的居住环境，我们狠抓了小区治安消防工作，对保安人员定期进行岗位培训，智能设备操作培训、考核，制定了严格的岗位考核标准，并坚持每日早操、早会，提高员工的身体素质与日常工作管理，严格执行了工作程序、巡岗查岗、巡更制度。要求保安人员认真巡查，礼貌执勤，礼貌训导，遇到坏人坏事大胆管理，使去年安全防范工作状况良好。

(一) 业主入住前期物业管理工作的。

(1) 熟悉小区各项设施、设备的施工状况;进驻后，我们为尽快熟悉小区施工状况，设备安装状况，我处工作人员不怕苦、不怕累，顶着烈日跑工地，爬高楼，掌握了超多的一手资料，为后期工作打下了坚实的基础，并受到了开发商的称赞与好评。

(2) 根据小区实际状况，完成工作预案，提出合理的推荐;在熟悉小区各项状况后，我们针对小区的实际状况，完成了小区各项管理工作预案，如：车辆管理方案，治安管理方案，装修管理方案等，共计9项，并提出合理化推荐11项，开发商采纳3项，即报奶箱设置在门厅内，安设绿化喷淋系统，部分雨水管接入地下管网等合理的推荐。

(3) 搞好保安员前期的培训工作;保安工作是物业管理中的窗口，为了保证小区保安前期服务质量，我处安排保安员提前培训一个月，制定了详细的培训方案与计划及考核办法，加强保安员的自身素质与业务技能，保证业主入住后有一个良

好精神面貌和业务素质的保安队为业主服务，保安队的工作受到一致好评。

(4) 配合开发商的售楼工作；为了配合开发商的销售工作，我处在前期人员不足的状况下，安排专人在销售部配合售楼工作，耐心解答客户关于物业管理方面的疑问，制作了二块xx宣传牌，宣传本公司物业管理服务工作，并到达必须效果。我们除派专人配合销售部，全体员工还放下节日休息，配合销售部“十一”售楼黄金周的销售工作。我们的工作受到销售部的肯定和称赞。

(5) 搞好业主入住前期准备工作，顺利完成交房工作；为迎接业主入住，顺利完成交楼工作，在公司的指导和帮忙下，我们做了超多的前期准备工作，整理准备了超多的入住资料和必要的文件。如入住通知书、前期物业管理协议等共计12项。根据方便业主、服务至上的原则，我处针对小区的实际状况，合理制定了办理入住手续的流程，和岗位，设置了业主入住须知，入住手续办理流程图，装修须知，装修手续办理流程图，使业主在办理各项手续中能一目了然。使交房工作顺利进行，目前办理入住业主139户，办理装修手续户。

## (二) 加强管理服务工作，提高服务质量。

(1) 树立小区家园化，人性化管理服务理念。进驻后，我们坚持实施家园化，人性化的管理，“以人为本”的服务精神；业主的需要就是我们的工作中心，为开展服务，让业主进入小区感到有一种温馨的感觉，我们开展特殊关照户的服务，对小区有生活困难的业主，在生活上给予关心与照顾，服务上给予优质服务，如1-1-501业主的丈夫是海员，因工作长期不在家，家中只有业主和小孩，针对这种状况，我们对此户进行特殊关照户服务，给其解决一些生活上的困难，受到业主称赞。除此之外，我们还开展免费代办服务，如代办电话、宽带、电费储蓄，使业主有一种“有困难，找物业”的感受，服务工作受到业主良好的赞誉。

(2) 搞好维修服务工作。维修服务工作是物业管理的一个重要环节，为此我们狠抓维修工作的及时率和完成率。为了搞好房屋及相关设施的维修工作，我们紧密地与开发商、施工队、生产厂家联手，确定了维修程序和办法，圆满完成年前无遗留维修工作的目标。今年共计接到维修投诉157起，完成152起，及时完成131起，完成率为96.8%，及时率为83.4%。在公共设施、设备方面，我们及时定期对各种设施进行保养、检查，发现问题及时维修，及时处理，如12月30日，小区蓄水池浮球阀失灵，管理人员巡查发现后，为让业主正常用水，我们首先是用心的进行抢修，再通知厂家到场调查原因，保证业主正常用水工作不受影响。

(3) 加强小区装修管理工作。小区装修管理工作是前期物业管理的一个重要环节，它涉及到物业的使用寿命与安全及小区房屋外观的完好美观，这方面我们做了超多的工作，并根据小区实际状况，与管理要求，我们制定了详细的管理制度，如装修须知、屋顶花园管理规定等，并坚持每一天对装修户的巡查工作，做好记录，遇到问题及时解决，及时处理，坚持原则。去年共处理违章施工32起，均已整改。保证房屋主体结构完好，在房屋外观方面，我们坚持制度，保证小区外观整齐划一，完好美观。

(4) 认真听以业主意见，及时为住户排忧解难。业主良好的工作推荐，管理推荐是我们的工作指针。因此我们做到住户反映的问题认真记录，及时处理，增进与业主间的沟通，耐心为业主作解释工作，并及时为住户排忧解难，如入住业主车辆停放问题，业主装修用沙堆放点等问题。我们这种“为业主着想，以业主为中心”的服务思想取得了良好的效果，受到业主好评。

(三) 发奋提高管理水平，促进物业管理上档次。

(1) 组织员工进行职工道德与管理技能培训，提高工员工业务素质。管理处员工的综合素质与物业管理的的质量，水

平是密切相关的。根据这种状况，并结合小区大部分都是新进员工，接触物业管理时刻短的实际状况，我制定了详细的培训计划和考核办法，定期对员工进行思想和业主管理水平的培训，并定期进行保安业务技能考试，使员工在思想上得到充实，管理技能上得到了提高，去年共组织人员培训6次，技能考核4次。

(2)利用先进的管理手段，建立健全科学的管理方式;我们紧跟社会发展步伐，使用电脑，对小区各档案收费帐目、管理计划等工作进行电脑管理，大大提高了工作效率，使管理处的基础，工作到达一个新起点，为今后的创优工作打下了坚实基础。

(四)搞好对外协调管理工作。

搞好对外协调工作是物业管理工作顺利开展的关键，为此，我们紧密与开发商配合，用心主动与洪山房地局，城管局，电信局联系，并圆满完成环卫开办;申请门牌、委托合同、服务协议备案，电信局协议的签定等工作。

虽然，我们在去年的工作中取得了必须成绩，但还有很多需要完善与加强的地方。

1、管理人员整体素质不高，服务意识不强各方面思考不全面，实际处理事务的潜质还有待提高。

2、与业主的沟通不够，了解不足。

3、设备、设施管理力度还需加强，针对以上几个问题，在xxxx年工作中，我们将吸取经验与教训，发奋提高员工的业主技能与管理水平，把工作做得更好。

在新的一年里我们将加快步伐，不断提高自身物业管理水平，不断完善小区各项管理工作，为使早日跨入优秀物业管理小

区做贡献，为某物业公司的发展添砖加瓦。

## 物业员工试用期个人实习总结篇二

20\_\_年是飞跃发展的一年，上台阶，上档次的一年，丰收的一年。在这一年里，某物业管理处在公司的领导下，在开发商各级领导的支持下，始终贯彻业主至上的原则精神，根据某物业公司的实际状况，在搞好服务的同时理顺完善物业管理年度工作总结的工作，初步到达“工程程序化、操作规范化、运用使用化、管理科学化”的管理要求。使小区前期物业管理工作逐步走上规范化的轨道，物业管理工作取得了必须成绩，受到小区业主的好评，现将物业管理年度工作总结如下：

### 一、日常工作目标管理的完成状况

(一)房屋管理房屋管理是物业管理年度工作总结的重要资料之一。为了搞好此项工作，我们建立了完善的房屋管理档案，制定了房屋管理制度，编制了详细的管理计划，并职责到人定期检查。住户房屋装修无破坏，外观统一，无危害房屋结构的行为，空房完好率为95%。

(二)公共设施、设备的管理为了保证小区广大住户的正常生活，在公共设施、设备的管理方面，我们制定了完备的维护、保养计划和应急方案，做到日常检查有登记、小型维护有记录。维修电话24小时有人接听，全年完成小型检修工作17次，应急维修工作3次，到达养护设施、设备到位，维修及时，正常运行的管理要求。

(三)绿化管理为了给业主创造一个优美的生活环境，我们严格落实了绿化管理措施，用心配合监督绿化公司，施工及养护工作，针对绿化公司在施工养护过程中出现的问题，及时发出了整改通知与合理化的推荐，督促其整改，并在绿化警示牌没有到位的状况下，制作简易警示牌、围栏，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，绿化完好率为98%。

(四)环境卫生的管理环境卫生方面，我们针对小区环境逐步完善的状况，大家齐动手定期、不定期组织进行大扫除，制定了严格的保洁程序与考核办法，并对装修垃圾实行袋装化定点堆放，集中清运管理，并加强小区卫生检查工作，保证了小区的卫生清洁美观。

(五)小区安全防范工作小区治安防范及消防工作是物业管理中的重中之重。为给业主带给一个安全舒适的居住环境，我们狠抓了小区治安消防工作，对保安人员定期进行岗位培训，智能设备操作培训、考核，制定了严格的岗位考核标准，并坚持每日早操、早会，提高员工的身体素质与日常工作管理，严格执行了工作程序、巡岗查岗、巡更制度。要求保安人员认真巡查，礼貌执勤，礼貌训导，遇到坏人坏事大胆管理，使去年安全防范工作状况良好。

## 二、今年完成的重点工作

### (一)业主入住前期物业管理工作。

(1)熟悉小区各项设施、设备的施工状况;进驻后，我们为尽快熟悉小区施工状况，设备安装状况，我处工作人员不怕苦、不怕累，顶着烈日跑工地，爬高楼，掌握了超多的一手资料，为后期工作打下了坚实的基础，并受到了开发商的称赞与好评。

(2)根据小区实际状况，完成工作预案，提出合理的推荐;在熟悉小区各项状况后，我们针对小区的实际状况，完成了小区各项管理工作预案，如：车辆管理方案，治安管理方案，装修管理方案等，共计9项，并提出合理化推荐11项，开发商采纳3项，即报奶箱设置在门厅内，安设绿化喷淋系统，部分雨水管接入地下管网等合理的推荐。

(3) 搞好保安员前期的培训工作;保安工作是物业管理中的窗口,为了保证小区保安前期服务质量,我处安排保安员提前培训一个月,制定了详细的培训方案与计划及考核办法,加强保安员的自身素质与业务技能,保证业主入住后有一个良好精神面貌和业务素质的保安队为业主服务,保安队的工作受到一致好评。

(4) 配合开发商的售楼工作;为了配合开发商的销售工作,我处在前期人员不足的状况下,安排专人在销售部配合售楼工作,耐心解答客户关于物业管理方面的疑问,制作了二块\_\_\_\_\_宣传牌,宣传本公司物业管理服务工作,并到达必须效果。我们除派专人配合销售部,全体员工还放下节日休息,配合销售部“十一”售楼黄金周的销售工作。我们的工作受到销售部的肯定和称赞。

(5) 搞好业主入住前期准备工作,顺利完成交房工作;为迎接业主入住,顺利完成交楼工作,在公司的指导和帮忙下,我们做了超多的前期准备工作,整理准备了超多的入住资料和必要的文件。如入住通知书、前期物业管理协议等共计12项。根据方便业主、服务至上的原则,我处针对小区的实际状况,合理制定了办理入住手续的流程,和岗位,设置了业主入住须知,入住手续办理流程图,装修须知,装修手续办理流程图,使业主在办理各项手续中能一目了然。使交房工作顺利进行,目前办理入住业主139户,办理装修手续户。

## 物业员工试用期个人实习总结篇三

今天是我来xx工作满了一年的日子!我感到非常的荣幸,在这里我学到了很多专业知识和为人处事的道理,真诚的向xx物业说声感谢:感谢您一年来的陪伴。此刻,就将自己一年来的工作总结如下:

物业工作主要有新业主一切办理入住事宜、日常报修、投诉



处理、收费、基本设施、设备维护，环境卫生、害虫的消杀；有学习培训、有上级部门检查等。催缴管理费及小区公共设施设备问题项目的整改时管理处20xx年度的主要工作。结合实际，在进一步了解掌握服务费协议收缴方法的基础上，经过与物业公司各部门的同事通力合作下，一部分工作已经顺利完成。

办公室工作对于我来说也是个工作领域，工作千头万绪，应对繁杂琐碎的超多事务性工作，需要自我强化工作意识，注意加快工作节奏；提高工作效率。主要做好以下两方面的工作：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，根据工作的需要，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，并做好收发文登记处理。

耐心细致地做好财务工作。自接手财务管理以来，我认真核对财务账目，清理财务关联，严格财务制度，做好每一笔账目，确保了收支平衡的实现。一是做好每一笔进出帐，对每一比进出帐，我都能根据账务的分类规则，分门别类的记录在案，登记造册。同时认真核对账单，搞好细致记录。二是每月搞好例行对账。按照财务管理制度，我细化当月收支状况，定期编制财务报表，按公司要求及时进行对账，没有出现漏报、错报的状况。三是合理控制开支。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，用心协助管理处领导的当家理财。个性在经常性开支方面，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推荐。

当前缺少绿化工人，正值冬季，园区绿化形势比较严峻，主要做到以下两方面的工作：一是搞好园区绿化及设施的日常维护；二是对路面和各个角落的及时清扫和积雪的消除，做好认真交接及验收。

## 物业员工试用期个人实习总结篇四

三个月的实习转眼就要过去了。于20\_\_年x月\_\_日进入\_\_x国际招标有限公司，在\_\_货物招标部主要从事招标业务的相关工作。在实习期间，我在领导及同事们的关心与帮助下，业务知识和技术能力得到不断充实并提高。在此，我就实习期所做的工作向各位领导做如下汇报：

做为一名公司的新进员工，我时刻鞭策自己，在工作中恪守招标守则，不断学习公司文件，了解公司全新的经营理念和管理模式，明确自己的岗位职责。在第一周对招投标常用法律法规学习，国际国内货物招标流程学习，并完成了公司的测试。

到\_\_货物招标部以后，部内的全体人员对我格外照顾，关心无微不至，使我在这里感觉到了家庭的温暖，从而能够使我能够很快的进入工作角色。

作为一名年轻的招标工作者，可能由于经验不足而带来较多麻烦，但我针对招标中出现问题向师傅虚心求教，积极总结处理方法，并热衷于对问题处理方案的积累。

总之，在这3个月的实习期内我深深的感受着公司的人性化管理，感受到了公司蓬勃向上的动力和体贴关心员工的暖暖深情。同时我迫切希望能得到公司领导的肯定，按期转正，我会用我的实际行动为\_\_国际招标有限公司的发展做出自己的一份贡献。

## 物业员工试用期个人实习总结篇五

回顾20\_\_\_\_年的工作，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，在这1年里我们从客服接待，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，认真找出问题所在。在新的一年里使工作更加规范，业主更加满意。

在这1年里我们认真贯彻我们企业理念“以情服务，用心做事”把服务业主，做好本职，为己任。我客服部在公司领导的大力支持和各部门的团结合作下，在部门员工努力工作下，认真学习物业管理基本知识及，热情接待业主，积极完成领导交办的各项工作，办理手续及时、服务周到，报修、投诉、回访等业务服务尽心尽力催促处理妥善，顺利完成了年初既定的各项目标及计划。

## 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20\_\_\_\_年我客服部回访率98%，工程维修满意率96%。

4、入户服务调查工作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。

6、培训学习工作在物业公司欧主任的多次指导下，我部门从客服人员最基本的形象建立，从物业管理最基本的概念，到物业人员的沟通技巧，到物业管理的各个环节工作，再结合相关的法规综合知识，进行了较为系统的培训学习。

7、在公司大力号召全员卖车位车库的方向下，我们e区客服人员做出了努力和汗水，做出了不速度业绩。部门员工由1个思想认识不足、对工作没有激情的队伍引导成1个对公司充满憧憬，对行业发展和自身成长充满希望的团队；把部门员工由1个对物业掌握空白培训成1个具1定物业管理常识的团队。

## 二、工作中存在的不足、发现的问题及遇到的困难

1、由于我部门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1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

我部门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1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。
- 5、通过部门的日常工作安排和心理调试技巧学习，营造出“在工作中锻炼，在锻炼中成长”的氛围，让部门员工有种“紧张但又不会感觉压力太大”的充实感和被重视的成就感。
- 6、积极学习科学正规的工作流程规范，合理运用先进的管理软件来提高工作效率。

综上所述，20\_\_\_\_年，我部门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，我们今后一定加强学习，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。

## 物业员工试用期个人实习总结篇六

今天是我来工作满了一年的日子!我感到非常的荣幸，在这里我学到了很多专业知识和为人处事的道理，真诚的向xx物业说声感谢：感谢您一年来的陪伴。此刻，就将自己一年来的工作总结如下：

物业工作主要有新业主一切办理入住事宜、日常报修、投诉处理、收费、基本设施、设备维护，环境卫生、害虫的消杀；有学习培训、有上级部门检查等。催缴管理费及小区公共设

设施设备问题项目的整改时管理处20xx年度的主要工作。结合实际，在进一步了解掌握服务费协议收缴方法的基础上，经过与物业公司各部门的同事通力合作下，一部分工作已经顺利完成。

办公室工作对于我来说也是个工作领域，工作千头万绪，应对繁杂琐碎的超多事务性工作，需要自我强化工作意识，注意加快工作节奏;提高工作效率。主要做好以下两方面的工作：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，根据工作的需要，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，并做好收发文登记处理。

耐心细致地做好财务工作。自接手财务管理的工作以来，我认真核对财务账目，清理财务关联，严格财务制度，做好每一笔账目，确保了收支平衡的实现。一是做好每一笔进出帐，对每一比进出帐，我都能根据账务的分类规则，分门别类的记录在案，登记造册。同时认真核对账单，搞好细致记录。二是每月搞好例行对账。按照财务管理制度，我细化当月收支状况，定期编制财务报表，按公司要求及时进行对账，没有出现漏报、错报的状况。三是合理控制开支。合理控制开支是使实现盈利的重要环节，我坚持从公司的利益出发，用心协助管理处领导的当家理财。个性在经常性开支方面，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推荐。

当前缺少绿化工人，正值冬季，园区绿化形势比较严峻，主要做到以下两方面的工作：一是搞好园区绿化及设施的日常维护;二是对路面和各个角落的及时清扫和积雪的消除，做好认真交接及验收。

## 物业员工试用期个人实习总结篇七

时间一晃而过，转眼间三个月的试用期已接近尾声。这是我人生中弥足珍贵的经历，也给我留下了精彩而美好的回忆。

在一个收获的季节，我荣幸的踏进了一个新欣向荣、朝气蓬勃的企业——。成为了普通的一员。成为了客户服务工作传递快乐的一名使者。感谢给了我工作的机会，是您——延伸了我继续展翅的梦想。

在这段时间里您们给予了我足够的宽容、支持和帮助，让我充分感受到了\*\*人“海纳百川”的胸襟，感受到了\*\*人“不经历风雨，怎能见彩虹”的豪气，也体会到了\*\*人的执着和坚定。在对您们肃然起敬的同时，也为我有机会成为一份子而惊喜万分。

带着对未来美好的憧憬和希望，踏上了新的征程，平凡而不平庸的岗位。回想在过去的三个月里，让我欢喜让我忧，有成功喜悦，也有伤心往事；有在烟雾缭绕的房间里发呆，也有半夜从床上蹦起来的经历，这好象是人生的一段缩影，让人难以忘怀。生活显得紧张，但又有秩序。

在这三个月的时间里，在领导和同事们的悉心关怀和指导下，通过自身的不懈努力，我已经逐渐适应了周围的生活与工作环境，对工作也逐渐进入了状态。在这段过程中，我想分三个阶段来总结我这段时间的工作。

### 一、萌芽阶段(11月7日—11月31日)。

在这期间，我主要是熟悉日常工作流程。比如熟悉产权、国土的权证办理程序，业主的咨询解释工作，房屋的维修整改流程，其涉及到的事情比较芜杂，具有较强的随机性，有时急着要同时处理好几件事情，而有时却闲得无聊。并且在这

些事情上，都缺乏表面层次性，在没有对其内在属性得到充分了解的情况下，很难通过直观在第一时间内得出比较正确的判断，因为在接收到每一信息时都没有明确的标识哪个是重点哪个是非重点，哪些事情紧急哪些事情不急，哪些信息是需马上传达的哪些信息是需过滤掉的，这些在缺乏经验与对公司整体内部运作了解的情况下都是很难把握的。

当然了，在这期间，是我出错的高峰期了，特别是在有些事情的处理上，缺乏一定的灵活性，对有些事情考虑得不够周全，但通过向一些有经验的同事学习，在后期的工作中逐步得到了改善。像我这样一个新人，刚进入公司，对一切都充满了陌生和好奇。所以我经常会追着工程师或老员工问这问那，他们总是能不胜其烦地解说。从中让我学到了许多自己以前所未学到的东西。经常也和业主进行交流，从他们那里能够学到自己在其他的地方所不能学到的东西，所以他们都成了我的良师益友。

## 二、成长阶段(12月1日—12月31日)。

通过对上阶段的工作表现与领导、同事的指导，在此阶段的工作上作了一定的调整，开始分类进行工作制定每日计划，客户部的权证办理工作、业主咨询解释工作、整改流程工作、业主的谈判工作等四大类。

在这期间，协助了部门的权证办理工作，业主相关权证的领取步骤，办理所需资料，以及办理时的相关注意事项。业主的咨询解释工作是多样性的，让我清楚的看到了自己对专业知识的不足和服务质量需要提高，我向领导、同事及其他相关工作部门的学习，补充自己的专业知识，提升自己的服务质量，使业主满意，也让自己更好的服务于业主。在这里，我清楚的认识到：站在我面前的每一位业主，都是我心中的上帝，而我的职责就成了传递快乐的天使，与专业打交道是一门硬的科学技术，与人打交道则是一门软的思想艺术。这就要求我要两手都要抓，并且两手都要硬。



同时，这种精神也深入到工程的整改中，通过维修小组对房屋质量的整改工作，首先要尽快整改业主反映的问题。一定要及时整改。因为这个问题容易影响业主生活秩序或家装进度。一旦业主停工会带来工期和经济的损失，更严重的是会影响上帝的心态，破坏了新房给他带来的愉快心情。一旦业主心情被破坏了质量本身的问题已不在是主流，抚平业主的心灵深处的创伤则变成了我使命的当务之急了。这不仅提高工作效率，也增加了美誉度；其次对整改施工单位的监督，提升整改质量水平。在这期间我多次与维修工程师一同深入到实践中，找到发生房屋质量问题的根源所在，比如：铝窗渗水，主要原因是窗密封胶和玻璃胶日久老化；门窗拼接不规范；窗墙结合处与土建部分衔接不够紧密。再如：墙面裂纹的裂纹、空鼓，墙体裂纹由砌体砂浆不饱满，不同材料交接处理不合理，装修开槽操作不规范等造成；空鼓是抹灰时墙体润湿不够或一次抹灰太厚以及细砂含量太重造成。通过现场的实践工作，这样可以更好的监督施工单位施工的质量，也增强了我的信心。

### 三、成熟阶段(20xx年1月1日一至今)

通过前两个月对工作的不断熟悉与锻炼，对基本工作技能方面有了更进一步的提高，在工作效率上也有了一定的改善。

通过整改流程的完善，并在实际工作操作中得以实施，集中整改工作得以顺利完成。但这不是三分钟热情，在后期的正常整改工作中还要继续实施下去，还要不断的总结经验和教训，提高、提高、再提高。

随着时间的推移，在公司领导和同事的帮助之下，我不断成长，解决了一个又一个的质量投诉问题。这些问题可谓各式各样、五花八门，在这里我不一一阐述。

首先、学习公司员工手册、企业文化；

其次、了解公司对保安主管岗位所期盼的标准及相关要求；

第三、了解现阶段保安队的工作重点；

第四、了解物业部保安工作流程；

第五、了解二装现场的管理及相关要求；

第六、掌握物业部保安制定的相关管理方案、手册；

第七、掌握园区现有保安岗位的分布；

第八、掌握园区整体结构及分布，对园区及周边环境做了初步了解；

## 第二阶段：调整阶段

首先、根据现阶段保安在值岗期间存在的问题，会同保安主任、保安队长共同商榷解决方案。

其次、对保安队现有的保安员进行了业务考评，根据考评结果同外判保安公司协调人员的调配，已达到我部对驻场保安员的值岗标准。 第三、为了培养保安员的相互提示意识，制定报岗制度及要求，并跟进保安队的实际实施情况，根据实施的结果随时进行了相关的调整。

第四、根据园区的现状，对园区保安的巡更路线进行了适当的调整，并根据调整方案，跟进落实情况，以便及时发现不足及时改进。

第五、对保安员佩戴对讲通讯设备的标准及文明值岗标准进行相关调整，并在工作中不断完善。

## 第三阶段：完善阶段

首先、将保安队的工作日志及培训学习进行了更新调整，并确定了相关的执行标准。其次、根据原有保安队的运行资料，完善《保安运行手册》，并跟进各岗保安员的落实情况，做到了问题随时发现、随时解决。

第三、确定园区各岗的岗责权限、岗位分布、巡更路线等工作。第四阶段：运行阶段“运行阶段”介于现阶段保安队的管理在基本模式化的条件下的实施状况，根据实施结果，随时对保安队的管理实施更新，以便将保安队的管理走在物业管理前列，达到“想业主之所想、及业主之所急”的服务意识。

在四个阶段的运行过程中，本人参与了部门针对重大节假日安全管理方案的制定、成保现场的管理、业户的不满投诉跟进、二装施工现场管理的调整、施工车辆出入园区流程的整改、宅间路非机动车辆(含电瓶车、摩托车)的骑行标准的制定及团队意识的体现(北京雨雪天气时的积雪清扫工作)等。

在进入部门的这段时间，由于本人一丝不苟认真对待工作的态度及任劳任怨的工作方式，深深打动了本部门的同事，从而获得了本部门领导和同事的认同。当然，在工作中我同样也看到了自身的一些不足，在部门领导及同事的帮助下，逐渐的趋于完善，为更好的完成本岗位工作奠定了良好的基础。从而让我觉得“沟通”是老师，“自闭”是深渊的道理。

随着时间的不断推进，使得我从一个对公司一知半解的状况延续到对公司已有了深刻的了解。由于公司和谐、融洽的工作氛围及团结向上的企业文化，使我很快的进入到工作角色中。这就好比一辆正在进行磨合的新车一样，一个好的司机会让新车的磨合期缩短。

## 物业员工试用期个人实习总结篇八

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。

## 物业员工试用期个人实习总结篇九

我叫xxx于x月xx日进入公司，根据公司的需要，在物业部保安担任保安主管一职，负责外判保安公司驻场保安员的现场管理工作。本人在工作中积极主动学习公司相关的制度、规范、手册；熟悉本岗位岗位职责；掌握园区保安岗位的分布；完善驻场保安管理；配合相关部门完成上级下达的各项工作任务。现根据实际工作按照熟悉、调整、完善、运行四个阶段做一下汇总：

根据现阶段保安在值岗期间存在的问题，会同保安主任、保安队长共同商榷解决方案，、对保安队现有的保安员进行了业务考评，根据考评结果同外判保安公司协调人员的调配，已达到我部对驻场保安员的值岗标准。第三、为了培养保安员的相互提示意识，制定报岗制度及要求，并跟进保安队的实际实施情况，根据实施的结果随时进行了相关的调整，根

据园区的现状，对园区保安的巡更路线进行了适当的调整，并根据调整方案，跟进落实情况，以便及时发现不足及时改进。

将保安队的工作日志及培训学习进行了更新调整，并确定了相关的执行标准。其次、根据原有保安队的运行资料，完善《保安运行手册》，并跟进各岗保安员的落实情况，做到了问题随时发现、随时解决，确定园区各岗的`岗责权限、岗位分布、巡更路线等工作。第四阶段：运行阶段“运行阶段”介于现阶段保安队的管理在基本模式化的条件下的实施状况，根据实施结果，随时对保安队的管理实施更新，以便将保安队的管理走在物业管理前列，达到“想业主之所想、及业主之所急”的服务意识，在四个阶段的运行过程中，本人参与了部门针对重大节假日安全管理方案的制定、成保现场的管理、业户的不满投诉跟进、二装施工现场管理的调整、施工车辆出入园区流程的整改、宅间路非机动车辆（含电瓶车、摩托车）的骑行标准的制定及团队意识的体现（雨雪天气时的积雪清扫工作）等。

在进入部门的这段时间，由于本人一丝不苟认真对待工作的态度及任劳任怨的工作方式，深深打动了本部门的同事，从而获得了本部门领导和同事的认同。当然，在工作中我同样也看到了自身的一些不足，在部门领导及同事的帮助下，逐渐的趋于完善，为更好的完成本岗位工作奠定了良好的基础。从而让我觉得“沟通”是老师，“自闭”是深渊的道理。

随着时间的不断推进，使得我从一个对公司一知半解的状况延续到对公司已有了深刻的了解。由于公司和谐、融洽的工作氛围及团结向上的企业文化，使我很快的进入到了工作角色中。这就好比一辆正在进行磨合的新车一样，一个好的司机会让新车的磨合期缩短。

## 物业员工试用期个人实习总结篇十

物业管理作为一个服务行业，物业员工试用期工作在提高人们的生活和工作环境质量方面起到了积极的作用。今天本站小编给大家找来了物业员工试用期转正个人工作总结，希望能够帮助到大家。

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“x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。

“”“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。

一、迄今为止，中国的物业管理行业已经走过了二十几年的时间，已经具备了一定的规模和形态。随着经济体制的改革发展、城市的现代化、人们对居住空间的可持续发展的要求，伴随房地产商品经济发展的必然产物——物业管理要得到迫切的改变，已成为一种必然的趋势。尤其在市场经济的条件下，大多数人将成为物业的产权人和使用权人，因此，如何在激烈的市场竞争中立于不败之地，创造合理的规模效益，已经成为现今物业管理的关键问题。在社会分工和市场细分不断加强的总体背景下，只有针对不同的物业类型、不同的

消费人群、以不同于他人的管理模式，才能树立企业自己的一面旗帜，建立自己的经营理念，那就是要走企业的品牌化道路。

品牌是什么?依据美国市场营销协会的定义：品牌是一种名称、标记、符号，简单的说就是一种商品的牌子，以自己特殊的商品形态区别与竞争对手的标记。但是在市场经济发展的今天，品牌已不再是一种简单的区别标志，而是企业客户和价值(文化价值、经济价值)的来源。物业管理是一种服务，它以物业为管理对象，以广大业主为服务对象而定位于社会人群。

由此，创建这种服务的品牌也不外乎三个方面：知名度、美誉度、忠诚度。深圳万科发展到今天之所以能成为行业中的佼佼者，其中一个重要的因素是依靠了其服务的品牌效应。在多次的招、投标中，其能做到“未见其人，先闻其声”靠的是它的知名度，在以后的日常管理中能得到广大的业主的支持与信赖则主要依赖了它的美誉度，于是不断提升的忠诚度为它赢得了越来越多的客户，终就铸造了中国物业的“巨无霸”。但是创建一个品牌并不是朝成夕就，而是需要一个长期的过程。现实中一些令人无庸置疑的事实放在我们的面前，物业市场不规范、经营机制不健全、细的法律法规不具备、广大业主的物管意识低等因素已经成为企业走向品牌化的约束“瓶颈”，尤其是北方的地区，在总体水平低的情况下，对于一些中小城市做成物业品牌更是难上加难。日照虽然是位于沿海的港口城市，但就经济发展、人口规模来说还是一个中小城市。于是在这样的情况下要做成一个物业的品牌，除了要克服大的环境困难外，还要最大程度上优化企业的内部结构和人员配置。对此，笔者在公司的四个物业项目实习的进一个月的时间里感受颇深。

以下笔者就在工作中亲身感受的问题予以陈述：

(1)、物业人员的形象不规范。包括服务人员的仪表、语言、行为形象。服务人员是第一时间与业主打交道的，因此，他

们的给广大客户留下的形象则代表了公司的精神面貌。

(2)规章制度不健全。主要包括对内(员工规范、岗位职责、奖惩机制)和对外(管理制度、业主公约、处理程序等)。

(3)、物业管理工作宣传不到位。比如说维修基金的收取，在没有全部收缴齐之前，不要存在时间上的停滞，要无时不刻的向业主宣传到位，其中包括采用传单、报纸、宣传栏的形式。

我于20 年 月成为公司的试用员工，初来公司，曾经很担心不知该如何做好工作;但是公司宽松融洽的工作氛围、团结向上的企业文化，让我很快适应了公司的工作环境。在本部门的工作中，我一直严格要求自己，认真及时做好领导布置的每一项任务。不懂的问题虚心向别人学习请教，不断提高充实自己，希望可以为公司做出更大的贡献。

当然，初入职场，难免出现一些小差小错需领导指正;但前事之鉴，后事之师，这些经历也让我不断成熟，在处理各种问题时考虑得更全面，杜绝类似失误的发生。在此，我要特地感谢部门的领导对我的指引和帮助，感谢他们对我工作中出现的失误的提醒和指正。

从进入公司以来我一直从事事的帮助下，我从一个对成为可以独立进行 工作的一名合格员工，对此我对领导以及同事们的关心表示由衷的感谢。现将本人这三个月来的思想、工作、学习情况作简要总结汇报：

从来到公司接手导和部门经理的帮助指导下慢慢的对 的知识有了更加系统的了解，个人素质也得到了相当大的提高，但是，尽管如此由于自己的粗心大意还是在工作期间犯了很多错误，对此我一定会积极做出改正，不在犯同样的错误，争取尽自己最大努力做好工作。以下是我对这三个月的工作作出的总结：

总之，在这三个月的工作中，我深深体会到有一个和谐、共进的团队是非常重要的，有一个积极向上、大气磅礴的公司和领导是员工前进的动力，看到公司的迅速发展，我深深地感到骄傲和自豪，也更加坚信这里就是实现自己的奋斗目标，体现自己的人生价值的地方，因此，我会以谦虚的态度和饱满的热情做好我的本职工作，为公司创造价值，同公司一起展望美好的未来！

共2页，当前第1页12