

2023年物业公司拓展部年度工作总结 物业工作总结与计划(优质9篇)

做任何工作都应改有个计划，以明确目的，避免盲目性，使工作循序渐进，有条不紊。怎样写计划才更能起到其作用呢？计划应该怎么制定呢？以下是小编为大家收集的计划范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

物业公司拓展部年度工作总结 物业工作总结与计划 篇一

你知道物业公司是做什么的吗？在我们的日常生活当中和我们生活关系密切的就是物业公司，当我们的生活中出现什么问题后我们是去找物业公司来解决的。下面是本站小编为大家整理了关于物业工作总结与计划，希望能够帮助到您！

共同努力，开展了一系列的优质服务工作，在此对一年的工作做以简要总结。总结经验和教训，找出不足，为20xx年的工作打好基础。

1、人员管理

保洁实行夜班后，员工情绪波动，开展工作十分困难，为此和员工多方面沟通，稳定员工情绪，没有影响到工作质量。根据各岗位工作需求情况，重点加强了人员的合理配置和工作负荷量之考核，实际运作特点和要求，调整了班次和值班时间，在不增加人员的情况下，基本满足了保洁的运行要求。

现有人员14人，本年度共有9人离职和调职，其中1人调职到库区，8人离职。

2、培 训

对新入职保洁人员进行了清洁理论培训并针对不同岗位进行实际操作培训，使保洁员掌握保洁工作知识，达到写字楼保洁工作的要求。

在对保洁员进行《保洁工作手册》培训的前提下，结合工作中的实际情况着重了以下培训：清洁剂的分类和使用，清洁程序，清洁不锈钢饰物，家具的清洁，清洁烟灰盅，清洁壁纸，电梯的清洁保养，锈的处理。

加强了员工考核制度的培训，创优和有关贯标知识的培训，建立了员工工作的责任心，目前员工已经能够努力工作并按规定标准完成，但在遵守工作纪律，行为举止等细节方面还需监督管理，下一步将加强这方面培训并使之成为习惯。

经过不断的培训与磨合，保洁员工已适应现有管理模式和工作程序，人员基本稳定。

3、保洁工作模式方面

在集团公司领导指导下实行“无人清洁”，“本色清洁”取得了良好的效果。

在原有的白班基础上分成两个班次，主要清洁工作放在夜班进行。在实施“无人清洁”的同时为保证卫生质量，加强了保洁巡查清洁频率。现有人员配置7f-16f一名保洁员基本能够达到将随时产生的卫生问题在30分钟内解决，但在高峰期11f-16f经常存在1小时保洁员无法进入男卫生间现象，导致卫生间较脏。

在“本色清洁”方面加强清洁频率，将原来的固定的计划清洁改为现在的随时清洁，发现污脏立即清洁，恢复原有本色，取得了较好的效果，但清洁成本有所增加。近一时期因二建施工和市政道路施工，整体环境灰尘较大，虽然加强了清洁但整体卫生状况没有达到要求，而且清洁成本有所增加，随

着施工的结束将进行彻底清洁，以达到卫生标准。

在保证电梯地毯卫生达到标准的要求，每20分钟吸尘一次。

4、保洁工作完成方面

- (1) 完成了保洁人员编制及工作模式的及时修订
- (2) 完成对大厦公共区域卫生日常维护工作。
- (3) 完成对新入驻楼层的开荒工作。
- (4) 完成大厦石材晶硬处理，地毯保养工作。
- (5) 完成大厦垃圾的清运工作。
- (6) 完成大厦外墙的2次清洗。
- (7) 完成外围地面冲刷工作。
- (8) 对b1车场每月两次的清洗工作。（不负责日常保洁工作）
- (9) 完成特约清洁服务。库区石材地面2次晶面处理和地毯，床头，沙发的清洗工作。3楼地毯的清洗工作。
- (10) 完成每季度木质上蜡保养工作。

5、绿化工作方面

5月份大厦采购绿植内共有绿植约100颗，办公室及大堂内的长势一般，其他地方因缺少日照，潮湿度不够，尤其不通风，导致绿植虫害较多，电梯厅内的大部分植物死亡，其他勉强成活但无观赏价值而言。在养护时努力克服不良因素，做到每两季更换土壤，增加养分，及时杀虫，一定时期集中养护。夏威夷椰子成功繁殖了两颗。在20xx年室内绿化建议考虑外

包，保证植物可观赏性。

外围绿化因防水施工未补种□20xx年4月份应全面从新设计绿化。

6、有害生物防治方面

根据街道的关于创建国家卫生城的工作的指示，保洁对大厦进行了彻底消杀，符合国家卫生规定。在工作中根据季节不同分别对老鼠和蚊蝇进行杀灭，取得了较好的效果。

7、卫生质量监督方面

随着iso9001-20xx质量体系的推行，保洁在工作中，加强了工作质量监督，完成表格的填写，用各种记录和制度来控制工作质量,并对工作中的问题进行总结，进一步改正，取得了较好的效果。

8、成本控制方面

20xx年保洁平均清洁费用5500/月。 在清洁用品控制方面，客用品较难控制(卷纸和洗手液)例如卷纸每月费用近1300圆。洗手液每月费用近220圆。

石材养护每月费用近1000圆。

9、工作中存在问题

1 外围车场由汽车产生的油污，无法有效的去除。

2 现有的人员日常保洁频率与公司要求的频率有一定差距，在不增加人员的前提下，很难达到标准。

3 冬季雪天药店卫生无法达到标准，可考虑购置自走式全自

动洗地机，会有一定改善。

4 大厦投入使用已两年，石材的防水防油防污能力已下降，为防止水斑，风化等病变□20xx计划在卫生间和大厅地面的石材做防护处理。

5 在保证卫生符合标准的情况下，高频率的使用设备，清洁设备的更换配件费用将有一定上升。例为保证电梯地毯卫生达到标准，按要求每20分钟吸尘一次，吸尘器的开关每天近90次。

在20xx年，保洁工作整体上有所提高，但在工作细节方面还存在着不足，清洁成本还有潜力可挖。在公司领导的指导下，在保洁员全体的努力下，将在20xx有更好的表现。

20xx年10月5日，物业进驻前湖校区，这一学年来，我全体员工团结一心，艰苦奋斗，勇于拼搏，不断创新，进一步完善和改进了公司的管理和服务质量，取得了可喜的成绩：组建了一支优秀的物业管理团队，创建了一种科学的管理模式和先进的管理理念、管理方法，以及严格的质量标准和工作程序；形成了服务与管理相结合的专业分工体系。一年以来，我们紧紧围绕战略规划、品牌建设、内部管理、信息沟通、服务绩效来展开一系列的工作。

战略规划

对物业管理的理念进行战略性的转变。

天健物业自成立以来，管理理念经历了从“管理型”到“服务型”的深刻转变，抛弃了过去以管理者自居的姿态，倡导了“服务育人，业主至上”的全新服务理念。天健物业在发展过程中即使遭遇到了内外环境的严重挑战，但为业主、使用人服务的理念也一直在沿伸，同时也得到了广泛的好评。但公司管理层并没有满足可喜成绩的取得，而是以积极的态度

正视在服务过程中存在的服务专业性不强，服务内涵不深，员工待遇过低以及成本过高等问题。今年开始，公司便审时度势，着手狠抓安全防范、环境卫生和维修事宜，劲拼品牌建设，提高公司的运作效率和竞争力。

品牌建设

品牌，以高质量为坚实的基础，本公司把如何提高物业管理服务的质量作为公司经营的首选目标。

一、贯彻按iso体系的有效动作

公司成立之初便做好了质量的策划，明确公司的质量目标、要求，以及所想达到的目标，以最合适的服务质量去满足业主及使用人的需要。一年来，公司始终把通过iso9000和iso14000的审核为奋斗目标，同时也进一步向业主及使用人展示了公司相关方面优质服务的形象。

二、形成以客户满意为中心的质量体系

自公司进驻开始，一直把“客户满意，业主至上”作为工作的中心，进一步确定了公司以业主为中心的经营服务理念，今后公司将继续贯彻实施和改进服务质量，提高服务绩效。

三、建立天健物业零缺陷的目标

公司成立之后，经过反复讨论和研讨，认为要想做的独特，就须把工作做到零缺陷：服务零缺陷；操作零缺陷；设备零故障；安全零隐患的四零缺陷。明确了业主不总是对的，但永远是最重要的客户需求，充分做好达到需求的各种准备，积极预防可能发生的问題。

内部管理

一、人力资源

人力资源是公司发展的重要保证。进驻之初，因地特殊，故人员素质偏低。但今年年初，为了提高公司的竞争力，我公司积极开展员工知识培训，使员工成为“一专多能”且达到了显著的效果。员工培训包括：企业文化培训，专业技术培训等，特别是对管理层进行的物业管理资格考评培训和保安队伍的消防知识培训以及专业知识培训。通过培训，提高了员工的综合素质，改善了员工的工作态度，激发员工团结合作，大大提高了服务质量。

目前，公司内部已经建成了较为完善的人力资源储备，专业能力，综合能力出众的专业人才；能出谋划策的企业策划人员等，给公司的发展提供了广阔的空间。

二、规章制度

入驻之初，因公司刚建立，一系列的制度及考核都是空白的，这给员工的工作带来了很大的不便。按照“以法为据，有约可依”的原则，我公司迅速出台了一系列规章制度。包括：各岗位人员职责，管理制度及各岗位工作人员考核办法。制度的出台明确了职责，分清了权限，也给公司员工的日常工作指明了方向，提供了依据。

三、维修方面

去年学生入住之初，因赶工期，四栋学生公寓可谓是以超常规的速度建成的，而快速度建成的房子却导致了接管后艰难的维修工作。从去年至今，我技术维修部共计收到师生报修单4200多份，。可因去年维修力量过弱，且设备设施还在保修期内，故多数单子未能修好。直至今年初，我公司一口气增加了三倍的维修人员，不分日夜的维修，同时又加大对厂家的催修力度，迅速的解决了原有的存在的问题。现我处已承诺做到“小修不过夜，大修不过三”的服务承诺，可因各

种设施仍然在保修期，致使好多维修事项我公司仍无法完成。但我公司还是竭尽所能去维修，特别是公寓内寝室之间电线错乱的问题，在催修厂家无效的情况下，我公司维修人员用六天六夜时间全部调好，用实际行动解决了师生的怨言。近日，我公司又一口气换下了四栋公寓xx多盏灯泡以及300多个水龙头和几十个冲水阀，使公寓内的配套设施的维修完好率达到了98%以上。

四、保安方面

1□xx年，在全体保安人员的共同努力下，圆满完成了师生入住的安全防范工作，但随着工作的逐步加深，渐渐暴露出了我公司保安的不足与缺陷：配套设施过差，人员素质过低，专业知识不足等。为此我公司于今年年初进行了一场保安大革新。首先，实行淘汰制，淘汰了十多位原有的保安。其次增加配套设施，购置保安服装。工作的革新使我保安的外在形象上了一个新台阶。

2、保安工作始终贯彻校领导的外松内紧的方针。因学校处地的时间、环境比较特别。我公司严格实行来访人员登记制以及凭证出入制。从去年至今，我公司共登记来访人员50000多人次，确保了学生公寓的安全。

3、在自身管理方面，我公司保安坚持一天一小会，一周一大会，进行交流与检讨。同时，开展专业知识培训。从去年至今，共进行了六次专业知识培训，二次消防知识学习以及一个多月的军事训练。同时实行严格的保安考核办法和工作流程，以及不计名的考评制。奖励优秀队员，扣罚表现较差的队员。

4、在外来人员管理方面，我保安部严格控制外来流动人员，一律实行来访人员登记和扣押有效证件制，且进行不定期的巡逻，确保了公寓内学生生命财产的安全。同时因建设初期的施工较多，我们对违章搭建也进行了处理，规范和控制在

访车辆，创造了一个安全、安静、优雅的学生公寓环境。

五、保洁方面

1、我公司保洁部基本上能完成公司交给的任务，认真遵守公司和管理处的各项规章制度，严格执行清洁工作规程，全天候清扫公寓大厅、卫生间、走廊等。全天候清擦垃圾箱、扶手、门等，及时清理垃圾，创造了一个干净的居住环境。

2、我保洁部实行严格的考核办法，采用师生监督制和打分制，每月实行四次，确保工作的力度。同时实行互监制，即保安人员监督保洁人员的工作力度，保洁人员也监督保安的工作状态。使双方得以互相制约，互相鼓励。也取得了显著的效果。

六、其它方面

从去年至今，我处共捡到手机两部，钱包9个，现金1000多元，校园卡200多张以及大量的衣服和鞋子。得到了师生的一致好评。同时，我公司又实行便民服务，提供打气筒，免费让学生打气，免费开锁，8次送生病的学生去医院看病，10余次为学生爬窗户开门等。

信息沟通

1、在每栋设立意见箱，让师生对我们工作或态度有意见可提。

2、发放意见征求表，我们给学校的有关机构发放意见征求表，让他们对我们的工作进行监督和指导。

3、召开学生座谈会，从去年至今，我公司共计召开了六次学生座谈会，从中我们得到了宝贵的意见和建议。今后，我公司还将继续召开此种会议。

4、公布投诉电话，如果师生对我公司的员工有什么不满意可以直接拨打电话向我管理处投诉，我们力求给师生一个满意的答复。

5、设立回访制，坚决实行回访时间不超过24小时。

6、建立面谈投诉制，师生如有什么不满意可直接向我管理部面谈投诉，我管理部将会在第一时间给师生答复，且答复时间不超过12小时。

服务绩效

一直以来，我公司秉承“客户是上帝”“业主至上”的原则，立足“一切为了您，为了您的一切”，实行微笑服务。力求您的事就是我们的事，您的小事就是我们的大事，您的满意是我们永远的追求。尽忠尽职，服务师生。

结束语

我们知道，虽然在这一年里我们取得了显著的成绩，但我们也深刻的认识到我们的不足，公司专业性不强、单一的经营方式、过高的成本将是我公司致命的弱点和缺陷。但我们也明白，这也是我们奋斗的起点，在新的一学新里，我们将通过吸取教训、总结经验、借鉴学习的方法提高自己的专业水平，提升物业管理的品位，满足业主及使用人的要求，实现天健物业的腾飞。

一、各部门工作汇报

1、客服中心：

(1)认真落实部门各班的日常管理工作；热情接待来访业主和往来单位；认真、耐心地办理业主的入伙手续67户和装修手续40户；配合业主入住，对房屋进行严格的验房，发现问题及

时电话及书面报给开发商进行整改并不断地追踪。

(2) 严抓水电、公共配套设施设备的日常检查和月度检查;一期水泵房因变压器调试有问题,导致二次供水不能正常供应。客服中心及时制定紧急方案,一边解决业主二次供水问题,一边督促和协助外来单位调试水泵房变压器,电工班员工连续加班协助调试并学习相关技能;在大家的共同努力下,小区二次供水得以正常运行。

(3) 公司提供的便民服务与日常小修服务为许多业主,特别是老人和妇女解决了生活中的难题,深得业主的好评。

(4) 坚持每日严抓装修管理,保安部上门勤检查,保洁班监督,发现违规装修及时反馈、沟通并提出整改意见。

(5) 认真做好住户的投诉登记工作,并派人进行调查、核实、处理、回访,至今未有一件重大有效投诉。

(6) 监督绿化承包员对小区的花草树木及时进行养护(浇水、锄草、修剪、施肥、补苗等),现小区整体绿化效果有很大的改观。

(7) 安排保洁每周对小区重点部位进行灭鼠、杀虫和消毒;整体卫生搞得不错,得到大部分业主的一致好评。保洁班各员工一向厉行节约,在保证服务质量的前提下,节约了大量的各种日耗品,如垃圾袋、洗衣粉、抹布、拖把等等,为公司节约成本。

(8) 客服中心每月制定催款计划,采取“一电话、二电话、三书面、四上门”的催款方式催收拖欠费用的业主。因前期遗留问题不断出现,有相当一部份业主因各种原因据交物管费,例如,因开发商漏水等工程质量问题据交的有8户,因前康美物业纠纷而拒交的有2户,无其他正当理由拒交的有3户,以办入伙但一直空置并未交费的有16户。多次与业主委员会协

商交涉，共同努力解决欠款催交工作。

(9) 不断督促新天地开发商逐步解决遗留问题(如房屋和外墙漏水、烟道串烟等)，虽有些许成效，但遗留的问题还得继续追踪。

(10) 努力抓好围墙广告位的出租和管理，与9家公司签订广告位协议，为公司创造收入。

(11) 将相关资料输入物业软件中，便于管理和存档，同时缓解人员困境，提高办公效率，实现办公自动化。

(12) 与业主委员会联手成立小区各社团部：太极拳队、乒乓球队，篮球队等，并多次举行篮球友谊赛和集体晨练太极拳，丰富了业主的业余生活。

(13) 组织好全体员工为时3个月的物业基础知识培训，并根据培训情况对所有员工进行考核，全面提高了员工的物业理论知识和综合服务素质，使我公司的整体服务质量实质性地提高了一个台阶。

(14) 不时地与华菱开发商就一期房屋接管验收工作进行沟通和协商，并制定出详细、周密、具有可行性操作的方案。同时与其他家装公司合作，避免我公司人员不足和开发商不积极交房等造成的工作困难。

(15) 积极配合各部其他日常工作，加强部门员工的节能降耗意识、团队协作意识、服务意识、“主人翁”意识。

2、保安部：

(1) 每日抓好保安员形象，主要是坐姿、站姿、礼貌礼节、言行举止等方面，从而提高了物业公司的形象。

(2) 抓好安全、消防、车辆日常管理工作，发现问题及时采取有效措施进行处理。并两次抓获小区小偷。

(3) 坚持做好保安的队列训练，并保证训练质量。积极参加公司组织的培训工作，提升自己的专业水平。

(4) 将消防设施设备作为巡查内容，发现问题及时采取有效措施进行处理。

(5) 华菱交房期间，安排保安人员加班，全力配合公司交房时的安全保卫和其他临时工作，为华菱业主交房提供了安全有序的保证。

(6) 严格抓好了小区的车辆管理工作，做到了指挥车辆进出、停放有序，保证了小区的日常交通秩序。

(7) 做好了公司用车和日常采购工作，积极配合各部各项工作。

(8) 加强节能降耗意识和团队协作意识、安全意识、服务意识、“主人翁”意识。

3、综合财务部：

(1) 每日对各项收费已进行详细记录，并作好了每日台账，在小区入伙率76.4%，入住率58%的前提下，收取xx年1月1日至xx年12月30日的物管费 元，广告位管理费 元，车位管理费 元；xx年全年现金总支出为 元。

(2) 协助客服中心不断追收拖欠的物管费，并尽力做业主的思想工作，在不失原则的前提下，尽可能地满足业主要求。

(3) 配合公司领导发放好员工的每月工资和福利待遇。

(4) 妥善保管好公司的支票、现金、财务凭证和财务章的安全。

(5) 每月和银行、税务局等单位交涉相关工作。

(6) 做好了办公室的其他日常管理和接待工作。

(7) 加强节能降耗意识和团队协作意识、服务意识、“主人翁”意识。

4、公司

(1) 多次与新天地开发商老总协商，并督促其将消防设施设备、电梯内/地下停车场安装摄像头和电梯门框改造等事宜落实到位。

(2) 各项配套设施设备(发电机组、门铃系统、监控设施设备、消防设施设备、排水系统设施设备)已部分已损坏，新天地开发商督促承包商已逐步解决。我公司向新天地开发商提出，希望其尽快将门铃系统、消防设施设备、楼道门、机电设施设备、给排水系统、水管道等维保单位的维保合同复印件和工程余款交予物业公司的统一管理。

(3) 协商并督促金地利开发商安装门头相关设施设备的工作已落实，物业公司已作好各项交接验收准备工作。

(4) 多次与金地利开发商刘董事长交涉华菱融域物业前期介入相关事宜。

(5) 关于二期夜间施工问题，我公司多次与业主委员会、开发商、施工方协商交涉，并采取了一系列措施，比如：如有特殊问题需要加夜班，开发商、施工方需提前通知物业公司和业主委员会，并出通知告知全体业主，但此特殊情况频率不能过高；若未经通知，擅自施工，开发商委托物业公司施行“三呼三拉三开闸”方案，并对施工进行处罚1500元/次，此费用用于业主活动资金。

(6) 与华菱开发商商量10月30日至11月1日和11月16日至11月18日两次集体交房的相关事宜，并制定了详细周密的可行性方案，为华菱小区业主顺利交房做好了充足的准备。

(7) 妥善周密地安排好各部门和各岗位的具体工作，全力配合华菱开发商一期集体交房工作。

二、各部门在工作中存在的问题

2、工作流程中，规范操作的统一性不强，监督检查工作做得不够细致。

3、保安形象还有待加强，特别是仪容仪表和言行举止。

4、小区业主装修的巡查制度和管理仍有待加强力度。

5、有偿服务价目表内容不完善，应重新制定完整的有偿服务价目表。

6、公共配套设施设备、给排水系统、机电配套设施设备的巡查还需进一步加强。

7、卫生死角清扫的不到位，还需要进一步加强。

8、人员综合素质未能达到要求，人员素质参差不齐，一专多能的人才不多，专业知识不够全面，如物业知识、遇事反应、团队稳定性有待加强。今后将采取培训的方式加以提高。

9、针对部分无正当理由拒交物管费的业主，还有待采取其他更有效的措施。

10、各部门的服务意识、主人翁意识、节能降耗意识还需进一步加强。

11、对物料的管理、使用、采购需进行更规范的管理，做好

节流的控制，并保证物品的及时补充。

三、xx年的预想：

- 1、有效控制成本，节约费用开支，对所有开支进行严格的审核把关，完善采购制度并监督执行。
- 2、团结共进，加强工作协调力。作为同一个公司员工，应该互相学习，加强联系，共同合作，做好服务工作。为了公司整体发展这个共同目标，各员工应该紧密合作，减少内耗，充分发挥团队精神，利用团队的力量提高公司的整体作战能力。
- 3、伴随着二期收楼及小区的入住率不断上升，物业公司各岗位的服务质量还需进一步提升。
- 4、继续跟进目前遗留问题的解决，如车库的设置和管理，智能化系统的投入使用(电梯内与地下车场加安摄像头)等，解决和提高小区安防硬件系统的配备和完善。
- 5、加强员工的主人翁精神，要时刻以公司的利益为工作开展的出发点。在遇事、处事时首先考虑到公司的集体利益为前提。
- 6、完善员工培训与激励制度，达到了理论和实操同步，深入地了解到员工的特点和工作能力，并对其进行合理分工，实行专人专项责任制，充分发挥员工的潜力，调动了员工的工作积极性，提高了工作效率，令公司的服务人员面貌一新，服务技能也上到一个新的台阶。
- 7、提高收取物管费等各项费用的技巧，并创建有效的收费体制。
- 8、采取“对人服务，对物管理”的模式，配合娱乐设施的配

套服务，努力创造经济效益。力求把服务、娱乐做为文化的推广，把社团组织组建与实施方案落到实处，把南湖新天地小区营造成为一个拥有丰富文化底蕴的居住小区。

9、完善各项管理制度，建立员工薪酬福利与绩效考核挂钩的管理制度。加强人事流程的规范管理，严格执行公司审定的人员编制，根据精干、高效的原则，结合各部门工作开展情况进行定岗定员。对各部门的人员招聘条件重新制订招聘标准，尽量用下岗职工，缓解企业人员成本的支出负荷。

10、针对员工在物业服务过程中出现的典型性问题，进行各类培训工作。对新员工进行上岗培训，若新员工数量少，就实行老带新原则，若新员工数量多，就实行规模培训计划。

11、加强团队建设，关心员工，改善员工福利。加强与员工的沟通，定时进行员工意见调查，对离职员工进行满意度调查，了解目前存在的员工生活上、管理上的问题，并切实把存在的问题反馈和解决。

12、岳阳湘冶公司综合财务部每月与总部综合财务部进行财务核算，确保岳阳湘冶物业公司财务工作的规范性、准确性，提高财务工作效率，为公司领导提供最准确财务数据。

一份汗水一份收获!物业公司全体员工在各领导的指导下，虽然取得了一定的成绩，但离工作的目标仍有很大的差距。这需要我们全体员工，脚踏实地，从服务着手，逐步把物业公司的服务品质提升到一个新的高度，迈上一个更高的台阶!我们坚信□xx年，岳阳湘冶物业公司将是一个不同凡响的一年!

物业公司拓展部年度工作总结 物业工作总结与计划 篇二

一、 提高服务质量，规范前台服务。

自__年我部门提出“首问负责制”的工作方针后，__年是全面落实该方针的一年。在日常工作中无论遇到任何问题，我们都能作到各项工作不推诿，负责到底。不管是否属于本岗位的事宜都要跟踪落实，保证公司各项工作的连贯性，使工作在一个良性的状态下进行，大大提高了我们的工作效率和服务质量。根据记录统计，今年前台的电话接听量达26000余次，接待报修10300余次，其中接待业主日常报修7000余次，公共报修3300余次；日平均电话接听量高达70余次，日平均接待来访30余次，回访平均每日20余次。

在“首问负责制”方针落实的同时，我们在7月份对前台进行培训。主要针对《前台服务规范》、《前台服务规范用语》、《仪态礼仪》、《谈吐礼仪》、《送客礼仪》、《接听礼仪》、〈举止行为〉、〈前台办理业务规范用语〉等进行培训。培训后还进行了笔试和日检查的形式进行考核，而且每周在前台提出一个服务口号，如“微笑、问候、规范”等。我们根据平时成绩到月底进行奖惩，使前台的服务有了较大的提高，得到了广大业主的认可。

二、规范服务流程，物业管理走向专业化。

随着新《物业管理条例》的颁布和实施，以及其它相关法律、法规的日益健全，人们对物业公司的要求也越来越高。物业管理已不再满足于走在边缘的现状，而是朝着专业化、程序化和规范化的方向迈进。在对园区的日常管理中，我们严格控制、加强巡视，发现园区内违章的操作和装修，我们从管理服务角度出发，善意劝导，及时制止，并且同公司的法律顾问多沟通，制定了相应的整改措施，如私搭乱建小阁楼、安外置阳台罩的，一经发现我们马上下整改通知书，责令其立即整改。

三、改变职能、建立提成制。

以往客服部对收费工作不够重视，没设专职收费人员，由楼

宇管理员兼职收费，而且只在周六、日才收，造成楼宇管理员把巡视放在第一位，收费放在第二位，这样楼宇管理员没有压力，收多收少都一样，甚至收与不收一个样，严重影响了收费率。所以，从本年度第二季度开始我们开始改革，取消楼宇管理员，设立专职收费员，将工资与收费率直接挂钩，建立激励机制，将不适应改革的楼宇管理员辞退。招聘专职收费员，通过改革证明是有效的。一期收费率从55%提高到58%；二期从60%提升到70%；三期从30%提升到40%。

四、加强培训、提高业务水平

物业管理行业是一个法制不健全的行业，而且涉及范围广，专业知识对于搞物业管理者来说很重要。但物业管理理论尚不成熟，实践中缺乏经验。市场环境逐步形成，步入正轨还需一段很长的时间。这些客观条件都决定了我们从业人员需不断地学习，学习该行业的法律法规及动态，对于搞好我们的工作是很有益处的。

(一) 搞好礼仪培训、规范仪容仪表

良好的形象给人以赏心悦悦目的感觉，物业管理首先是一个服务行业，接待业主来访，我们做到热情周到、微笑服务、态度和蔼、这样即使业主带着情绪来，我们的周到服务也会让其消减一些，以使我们解决业主的问题这方面，陈经理专门给全部门员工做专业性的培训，完全是酒店式服务规范来要求员工。如前台接电话人员，必须在铃响三声之内接起电话，第一句话先报家门“您好”，天元物业×号×人为您服务”。前台服务人员必须站立服务，无论是公司领导不是业主从前台经过时要说“你好”，这样，即提升了客务部的形象，在一定程度上也提升了整个物业公司的形象，更突出了物业公司的服务性质。

(二) 搞好专业知识培训、提高专业技能

除了礼仪培训以外，专业知识的培训是主要的。我们定期给员工做这方面的培训。主要是结合《物业管理条例》、《物业管理企业收费管理办法》等污染法规、学习相关法律知识，从法律上解决实际当中遇到的问题，我们还邀请工程部师傅给我们讲解有关工程维修方面的知识，如业主报修，我们应能分清报修位置、基本处理方法、师傅应带什么工具去、各部分工程质量保修期限是多少，是有清楚了这些问题，才能给业主宣传、讲。让业主清楚明白物业管理不是永远保修的，也不是交了物业管理费我们公司就什么都负责的，我们会拿一些经典案例，大家共同探讨、分析、学习，发生纠纷物业公司空间承担多大的责任等。都需要我们在工作中不断学习、不断积累经验。

五、组织活动、丰富社区文化

物业管理最需要体现人性化的管理，开展形式多样、丰富有趣的社区文化活动，是物业公司与业主交流沟通的桥梁。物业公司在往年也组织了大量的社区文化活动，如一些晚会、游园活动，短途的旅游及各类棋类比赛等。得到了全体业主的认可，但是结合现在物业的实际运营情况，0.3元/平方米标准的物业费连日常的管理开支都保证不了，更何况组织这些活动要花费相当大的一笔费用，在这种情况下，我们要克服困难、广开思路、多想办法，合理利用园区的资源有偿收费开展活动。

通过一次次的活动，体现了__小区人性化的物业管理，同时也增进了物业公司与业主之间的沟通与交流，并为公司增加一笔收入，据统计自2013年3月以来以园区内开展活动形式收取现金及实物共计约13850元。

六、清查二期未安装的水表，追缴经济损失。

本年度客服部一直配合工程部对二期未安装水表的住户进行调查，据资料统计大约有近50家住户没安水表，从入住以来

一直未交过水费。我们必须抓紧时间将表安装上，并尽力追回费用。而且在安装的过程中我们又发现了新的问题，许多卡式水表需换新的电池，面临这种情况我部抽调出专门人员负责这九栋楼宇的筛查和收取水费的工作。在与工程部的共同配合下目前为止我们已安装了36户水表，并且追缴了费用。

七、执行新自来水的水费收费标准，及时调整水价。

在今年7月份全市自来水进行统一价格调整，园区内2000多住户，我们必须在6月底前挨家挨户将水费结清，便于7月份水费上调的顺利过度。针对这一情况。时间紧任务重。我们及时调整班次，将人员划分范围，客服部全体人员停休，加班加点全员入户收水费。通过大家的共同努力，在不到一个月的时间内我们尽了努力完成了这一任务。使7月份的水价平稳的由2.0元/吨上调到2.8元/吨。于此同时我们对于那些从未收过水费的住户也基本上走完一遍，共查出漏户约50户，共计追缴费用约2454.7元。就此问题我部提出要求水费以后按月收取，取代以前一个季度才收一次的规定，减少工作失误，细查到位每一户。

八、不辞辛苦，入户进行满意度调查。

物业公司拓展部年度工作总结 物业工作总结与计划 篇三

20xx年度，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岗位职责，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。

截止到 20xx年12月19日共办理交房手续312户。办理二次装修手续171户，二次装修验房126户，二次装修已退押金106户。

车位报名218户。

以下是重要工作任务完成情况及分析：

一、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。累计已达上千项。

二、信息发布工作

本年度，我部共计向客户发放各类书面通知约20多次。运用短信群发器发送通知累计968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。

三、业主遗漏工程投诉处理工作

20xx年8月18日之前共发出86份遗漏工程维修工作联系单，开发公司工程部维修完成回单28份，完成率32%。8月18日以后共递交客户投诉信息日报表40份，投诉处理单204份。开发公司工程部维修完成回单88份，业主投诉报修维修率43%。我部门回访78份，回访率89%，工程维修满意率70%。

四、地下室透水事故处理工作

20xx年8月4日地下室透水事故共造成43户业主财产损失。在公司领导的指挥下，我客服部第一时间联系业主并为业主盘点受损物品，事后又积极参与配合与业主谈判，并发放置换物品及折抵补偿金。

五、入户服务意见调查工作

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，不断提高世纪新筑小区物业管理的服务质量及服务水平。

截止到20xx年12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%。

六、建立健全业主档案工作

七、协助政府部门完成的工作

为10户业主办理了户口迁入手续用的社内户口变更证明。

八、培训学习工作

在物业公司杨经理的多次亲自现场指导下，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，再结合相关的法律法规综合知识，进行了较为系统的培训学习。

部门员工由一个思想认识不足、对工作没有激情的队伍引导成一个对公司充满憧憬，对行业发展和自身成长充满希望的团队；把部门员工由一个对物业管理知识掌握空白培训成一个具有一定物业管理常识的团队。

一、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一步加强。

二、业主各项遗漏工程的工作跟进、反馈不够及时；

三、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1户，未交1户。水电费预交费用不足业主49户，未交7户。

四、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。

五、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。

六、对小区的精神文明建设，像开展各种形式的宣传及组织业主的文化娱乐活动工作上尚未组织开展起来。

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，进一步明确各项责任制，强化部门工作纪律和服务规范，并按照目标、预算和工作计划及时做好各项工作。

一、对部门员工工作范围、内容进一步细化、明确；

二、加强培训，保证部门员工胜任相应岗位，不断提高服务质量；

四、加强对各项信息、工作状况的跟进，做到各项信息畅通、准确。

五、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。

六、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。

七、做好小区的精神文明建设，开展各种形式的宣传工作，并定期组织业主的文化娱乐活动。同时积极开展并做好各项

有偿服务工作。

综上所述□20xx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，依据国家、山东省、临沂市政府有关物业管理的政策、法规及世纪新筑小区《临时管理规约》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，提升物业的服务品质。

物业公司拓展部年度工作总结 物业工作总结与计划 篇四

一、大厦的物业管理工作稳中有进,关系协调融洽,成功续签下一年度合同□

20xx年是大厦物业管理关键的一年,在20xx年取得业主认可并且满意物业管理的基础上,对物业管理的要求越来越高,因此,“创新”和“效益”是我05年开展工作的主线。通过创新,不断满足业主日益增长的物业管理需求,取得良好的效益是物业管理项目生存和发展的根本。

1、员工队伍的建设。

作为一名管理处主任,我所理解的“以人为本”的“人”不仅是指广大的业主,也包括我们的员工。离开了人,管理就成为无本之木,无源之水。一个管理出色的物业管理企业有两个主要特征:一是95%的员工服务在一线;二是95%的工作是程序化的。大厦管理处也是这样,管理人员与一线员工的比例是2:50。但一线员工对程序化工作的普遍反映是:缺乏激情。如何调动员工的工作激情,是我要经常考虑的问题,为他们程

序化的工作增添乐趣就是很好的解决办法。自今年以来我组织开展了“趣味运动周”、“露一手厨艺大赛”、“企业文化纲要知识竞赛”、“报·我最爱的作品朗诵大赛”等活动。加强了员工的凝聚力及向心力,推动了整体工作的提高,稳定了员工队伍。经过一系列活动的开展和促进,管理处员工自身素质及精神文明建设均上了一个新的平台,涌现出许多好人好事并多次受到业主们的好评,以实际行动形象印证了物业公司质量目标“服务,超越业主期望”。全体员工的精神面貌有了质的飞跃,所有员工将继续专心、专注、热情、周到、细致的奋斗在工作一线上。

2、加强内部管理,进一步提高服务质量。

1)、在日常的工作中,通过制定每周工作计划,给各个部门每周的工作都指引了一个方向,使各个部门的员工对工作有一个主要工作核心,规范了各岗位员工的服务内容,使管理处工作更有秩序性。

2)、下发节约水电制度、工程部值班管理规定及例会制度,加强内部管理,增强骨干员工的责任感。组织员工学习公司制定的员工手册并严格按照公司规定加强了人事管理。

3)、为保证槐荫区**大厦广大业主的生命及财产安全,提高员工的安全防范意识,做到真正发生火灾时及时安全撤离,大厦于5月7日进行了消防演习,在此次消防演习中,全体员工明确了自己的工作职责,理解了此次消防演习的重要性、学会了安全撤离的方法,较好的达到了预期效果。

4)、严格仓库管理,配合使用品保部制定的各种表格,对领用物品严格要求以旧换新制度,出入库手续完备,仓库管理环环相扣并形成秩序,有效的控制了物品的浪费现象,节约了公司财产。

5)、深入开展“查职责、查流程、查隐患”活动,寻找差距与

不足,增强员工的责任心,提高员工认知度,使员工做到知岗、爱岗、乐岗。

6)、突发事件的处理方面:

大厦管理处自成立之初

,一直将设施设备维护及管理作为工作的重中之重,不断完善设施设备资料档案。将日常突发事件备案,用于分析事故、查找事故根源,防范同类事件的再次发生。上半年出现了高压线相序不符引发设备故障、突然断电引起电梯困人两个案件,物管处工程人员按照突发事件应急方案迅速反应,能够在较短的时间内查找原因并及时做出处理,没有造成人员和设施设备的损伤。下半年继续进行设施设备安全大检查包括高低压设备运行、电梯、音响、生活消防供水等设备,保持大厦各项设施设备运行的安全性及有效性。

3、宣传物业服务,加强与业主之间的沟通

在春节来临之际,管理处给每一位业主发放了拜年信,表达了管理处对业主们良好的祝愿,并表示在以后的日子里,全体物业员工会更加努力的工作,提供更细致、快捷、安全、洁净的服务,并提醒业主在新春佳节日子里,加强安全防范意识;四月份管理处在地下停车场及东、西停车场安装爱心标识牌,提醒业主锁好车门,带好贵重物品,受到了业主的一致好评;上半年的业主意见调查工作顺利完成,不仅加强了与业主之间的沟通,同时也收到了业主反馈的一些好的建议及管理不足之处,促进了管理处服务质量的提升。炎炎夏日之季,举办主题为“清凉一夏”的上门服务活动,由维修人员主动上门提供检修服务,向每个部门发放避暑小窍门及防晒提示,提供消暑防暑小礼品。管理处在日常工作中始终以服务目标为宗旨并通过为业主提供有特色及更加人性化的服务,来提高工作的主动性,提升大厦管理处的服务水平。

4、严控费用支出,取得较好的经济效益

面对公司20xx年度严峻形势,大厦物管处在保证工作正常开展的情况下,把开源节流,严格执行公司预算作为一件头等大事来抓。20xx年1-6月份,大厦物管处较好地完成了各项经济指标,总收入87.85万元(十三个月),总费用62万元(含管理费分摊),利润总额达到25.85元,取得了较好的经济效益。

5、市场拓展积极参与。

1)、滨州市场的考察并参与滨州网通分公司办公楼物业管理的招标工作。

2)、济宁国税局物业管理方案的制作并参与投标

3)、绿景嘉园物业管理方案的制作

4)、协助完成临沂工商局物业管理方案

5)、完成泰安海图家园前期物业管理介入案并积极追踪此项目

6)、完成济南电信枢纽楼物业管理建议书

7)、实力荣祥物业管理的推进工作

8)、完成物业管理费用测算的样表

10)、中国人民银行物业管理方案的制作

6、20xx年主要成绩与不足

6月中旬大厦管理处顺利通过外审,iso9000所制定的表格有利于日常管理,大厦管理处从制定之初一直在不断完善,现大厦

各部门的文件、表格应用、档案的规范等工作已经充分展开,并取得较好的效果。

11月,大厦参与了山东省优秀物业管理大厦的评选,取得较好的成绩。

12月,大厦顺利续签20xx年全年物业管理合同。

在20xx年中,始终按时高质完成工作,迎接多次考察组的考察。

虽然取得了一定的成绩,但是也存在许多不足之处,比如工作的创新意识不够,和业主之间的沟通有待于加强,市场拓展不尽人意,在未来的工作中,一定取长补短,应接更大的挑战,为公司的发展全力以赴。

物业公司拓展部年度工作总结 物业工作总结与计划 篇五

客户服务工作大多常接待客户咨询与处理投诉,由于客户咨询与处理投诉的问题所涉及的面很广,从而决定了客户服务人员必须掌握大量的信息和相关的知识,同时要准备好最新的问询资料以供客户随时咨询。今天本站小编给大家为您整理了物业客服部工作总结和计划,希望对大家有所帮助。

20xx年的工作已经结束,在这旧去新来的时刻。对客服部工作做以下总结。

回顾xx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许多的不足,在这一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，认真反思找出问题所在。在新的一年里使工作更加规范，业主更加满意。

一， 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。

二， 信息发布工作本年度，我部共计向客户发放各类书面通知约30多次。运用短信群发发送通知累计54000条，做到通知拟发及时、详尽，表述清晰、用词准确，同时积极配合通知内容做好相关解释工作。

三， 业主遗漏工程投诉处理工作201x年我客服部回访率98%，工程维修满意率96%。

五、 入户服务意见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。

六， 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。

八， 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，再结合相关的法律法规综合知识，进行了较为系统的培训学习。

九， 在公司大力号召全员卖车位车库的方向下，我们e区客服员工做出了努力和汗水，做出了不速度业绩。

部门员工由一个思想认识不足、对工作没有激情的队伍引导成一个对公司充满憧憬，对行业发展和自身成长充满希望的

团队;把部门员工由一个对物业管理知识掌握空白培训成一个具有一定物业管理常识的团队。

一、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一步加强。

二、业主各项遗漏工程的工作跟进、反馈不够及时;

三、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。

四、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。

五、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。

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，进一步明确各项责任制，强化部门工作纪律和服务规范，并按照目标、预算和工作计划及时做好各项工作。

一、对部门员工工作范围、内容进一步细化、明确;

二、加强培训，保证部门员工胜任相应岗位，不断提高服务质量;

四、加强对各项信息、工作状况的跟进，做到各项信息畅通、准确。

五、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。

六、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□20xx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，依据湖南省、长沙市政府有关物业管理的政策、法规及世纪城小区《临时管理规约》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，提升世纪金源的服务品牌。

岁月如梭，转眼又快迎来了新的一年。在即将过去的20xx年里，我在公司领导是同事的关心和热情帮助下，顺利完成了前台接待相应的工作。现在对20xx年的工作作出总结。

一、前台工作的基本内容。

前台的工作是一个需要有耐心和责任心的岗位，热诚、积极的工作态度很重要□20xx年11月，我开始从事前台接待工作，深知接待人员是展示公司形象的第一人。在工作中，严格按照公司的要求，工装上岗，五官清秀。热情对待每一个来访客户，并热心的指引到相关的办公室。为公司提供了方便，也为客户提供了方便。接电话时，做到耐心听客户的询问，并力所能及的作出相应的解答。

二、前台工作的经验和教训。

在到xxx企业工作前，虽然也有过前台接待的工作经验，但是，还是需要不断学习和努力的。比如综合素质方面，责任心和事业心有待进一步提高，服务观念有待进一步深入。在工作期间，让我学会的如何更好的沟通，如何踏实的积极进取。

三、前台工作的下一步计划。

基于对前台接待工作的热爱，我会严格要求自己不但要遵守公司的相关工作制度，还要更积极踏实的对待工作。努力提高工作素质，加强对工作的责任心和事业心。我将进一步更好的展示自己的优点，克服不足，扬长避短。与公司及同事团结一致，为公司创造更好的工作业绩！

俗话说站在巨人的肩膀上能让你站得更高看得更远，工作总结就是工作中的一个巨人，在工作中，你只有及时做好了工作总结，你才能更加完整的掌控之前的知识并加以有效的利用，从而能将目光放的更远。下面是小编给大家分享的有关工作总结的信息，仅供参考。欢迎关注本站更多相关信息。

忙碌的20xx年即将过去。回首客务部一年来的工作，感慨颇深。这一年来客服部在公司各级领导的关心和支持下、在客服部全体人员的积极努力配合下、在发现、解决、总结中逐渐成熟，并且取得了一定的成绩。

一、 提高服务质量,规范前台服务。

自xx年我部门提出“首问负责制”的工作方针后,20xx年是全面落实该方针的一年。在日常工作中无论遇到任何问题,我们都能作到各项工作不推诿,负责到底。不管是否属于本岗位的事宜都要跟踪落实,保证公司各项工作的连贯性,使工作在一个良性的状态下进行,大大提高了我们的工作效率和服务质量。根据记录统计,今年前台的电话接听量达26000余次,接待报修10300余次,其中接待业主日常报修7000余次,公共报修3300余次;日平均电话接听量高达70余次,日平均接待来访30余次,回访平均每日20余次。

在“首问负责制”方针落实的同时,我们在7月份对前台进行培训。主要针对《前台服务规范》、《前台服务规范用语》、《仪态礼仪》、《谈吐礼仪》、《送客礼仪》、《接听礼仪》、〈举止行为〉、〈前台办理业务规范用语〉等进行培训。培训后还进行了笔试和日检查的形式进行考核,而且每周

在前台提出一个服务口号,如“微笑、问候、规范”等。我们根据平时成绩到月底进行奖惩,使前台的服务有了较大的提高,得到了广大业主的认可。

二、规范服务流程,物业管理走向专业化。

随着新《物业管理条例》的颁布和实施,以及其它相关法律、法规的日益健全,人们对物业公司的要求也越来越高。物业管理已不再满足于走在边缘的现状,而是朝着专业化、程序化和规范化的方向迈进。在对园区的日常管理中,我们严格控制、加强巡视,发现园区内违章的操作和装修,我们从管理服务角度出发,善意劝导,及时制止,并且同公司的法律顾问多沟通,制定了相应的整改措施,如私搭乱建小阁楼、安外置阳台罩的,一经发现我们马上下整改通知书,责令其立即整改。

三、改变职能、建立提成制。

以往客服部对收费工作不够重视,没设专职收费人员,由楼宇管理员兼职收费,而且只在周六、日才收,造成楼宇管理员把巡视放在第一位,收费放在第二位,这样楼宇管理员没有压力,收多收少都一样,甚至收与不收一个样,严重影响了收费率。所以,从本年度第二季度开始我们开始改革,取消楼宇管理员,设立专职收费员,将工资与收费率直接挂钩,建立激励机制,将不适应改革的楼宇管理员辞退。招聘专职收费员,通过改革证明是有效的。一期收费率从55%提高到58%;二期从60%提升到70%;三期从30%提升到40%。

四、加强培训、提高业务水平

(一)搞好礼仪培训、规范仪容仪表

良好的形象给人以赏心悦悦目的感觉,物业管理首先是一个服务行业,接待业主来访,我们做到热情周到、微笑服务、态度和蔼、这样即使业主带着情绪来,我们的周到服务也会让其消

减一些,以使我们解决业主的问题这方面,陈经理专门给全部门员工做专业性的培训,完全是酒店式服务规范来要求员工。如前台接电话人员,必须在铃响三声之内接起电话,第一句话先报家门“您好”,天元物业×号×人为您服务”。前台服务人员必须站立服务,无论是公司领导不是业主从前台经过时要说“你好”,这样,即提升了客务部的形象,在一定程度也提升了整个物业公司的形象,更突出了物业公司的服务性质。

(二) 搞好专业知识培训、提高专业技能

除了礼仪培训以外,专业知识的培训是主要的。我们定期给员工做这方面的培训。主要是结合《物业管理条例》、《物业管理企业收费管理办法》等法规、学习相关法律知识,从法律上解决实际当中遇到的问题,我们还邀请工程部师傅给我们讲解有关工程维修方面的知识,如业主报修,我们应能分清报修位置、基本处理方法、师傅应带什么工具去、各部分工程质量保修期限是多少,是有清楚了这些问题,才能给业主宣传、讲。让业主清楚明白物业管理不是永远保修的,也不是交了物业管理费我们公司就什么都负责的,我们会拿一些经典案例,大家共同探讨、分析、学习,发生纠纷物业公司空间承担多大的责任等。都需要我们在工作中不断学习、不断积累经验。

五、组织活动、丰富社区文化

物业管理最需要体现人性化的管理,开展形式多样、丰富有趣的社区文化活动,是物业公司与业主交流沟通的桥梁。物业公司在往年也组织了大量的社区文化活动,如一些晚会、游园活动,短途的旅游及各类棋类比赛等。得到了全体业主的认可,但是结合现在物业的实际运营情况,0.3元/平方米标准的物业费连日常的管理开支都保证不了,更何况组织这些活动要花费相当大的一笔费用,在这种情况下,我们要克服困难、广开思路、多想办法,合理利用园区的资源有偿收费开展活动。

通过一次次的活动,体现了**小区人性化的物业管理,同时也增进了物业公司与业主之间的沟通与交流,并为公司增加一笔收入,据统计自20xx年3月以来以园区内开展活动形式收取现金及实物共计约13850元。

六、清查二期未安装的水表,追缴经济损失。

本年度客服部一直配合工程部对二期未安装水表的住户进行调查,据资料统计大约有近50家住户没安水表,从入住以来一直未交过水费。我们必须抓紧时间将表安装上,并尽力追回费用。而且在安装的过程中我们又发现了新的问题,许多卡式水表需换新的电池,面临这种情况我部抽调出专门人员负责这九栋楼宇的筛查和收取水费的工作。在与工程部的共同配合下目前为止我们已安装了36户水表,并且追缴了费用。七、执行新自来水的水费收费标准,及时调整水价。

在今年7月份全市自来水进行统一价格调整,园区内20xx多住户,我们必须在6月底前挨家挨户将水费结清,便于7月份水费上调的顺利过度。针对这一情况。时间紧任务重。我们及时调整班次,将人员划分范围,客服部全体人员停休,加班加点全员入户收水费。通过大家的共同努力,在不到一个月的时间内我们尽了最大努力完成了这一任务。使7月份的水价平稳的由2.0元/吨上调到2.8元/吨。于此同时我们对于那些从未收过水费的住户也基本上走完一遍,共查出漏户约50户,共计追缴费用约2454.7元。就此问题我部提出要求水费以后按月收取,取代以前一个季度才收一次的规定,减少工作失误,细查到位每一户。

八、不辞辛苦,入户进行满意度调查。

根据计划安排,20xx年11月开始进行满意度调查工作,我们采取让收费员收费的同时进行此项调查工作,同时重新登记业主的联系电话,我们会将业主的最新联系电话重新输入业主资料中。据统计至今为止已发放1610份,返回1600份,回收率为62

%。

xx年将是崭新的一年,随着我们服务质量的不断提高,小区配套设施的逐步完善物业公司将会向着更高、更强的目标迈进,客服部全体员工也将会一如既往的保持高涨的工作热情,以更饱满的精神去迎接新的一年,共同努力为物业公司谱写崭新辉煌的一页!

客服部xx年工作计划:

一、针对20xx年满意度调查时业主反映的情况进行跟进处理,以便提高20xx年收费率。

二、继续规范各项工作流程,认真贯彻执行各岗位的岗位职责

三、推行《员工待客基本行为准则》,提高员工素质及服务水平。

四、根据公司要求,在20xx年对客服部全体人员进行业务素质及专业知识培训,及时进行考核。

六、完成xx阳台维修工作

物业公司拓展部年度工作总结 物业工作总结与计划 篇六

xxxx年xx月份,物业进驻,这一学年来,我全体员工团结一心,艰苦奋斗,勇于拼搏,不断创新,进一步完善和改进了公司的管理和服务质量,取得了可喜的成绩:组建了一支优秀的物业管理团队,创建了一种科学的管理模式和先进的管理理念、管理方法,以及严格的质量标准和工作程序;形成了服务与管理相结合的专业分工体系。一年以来,我们紧紧围绕工作规划、品质建设、内部管理来展开一系列的工作。

根据的实际情况，做出工作规划。

自成立以来，管理理念经历了从“管理型”到“服务型”的深刻转变，抛弃了过去以管理者自居的姿态，倡导了“服务育人，业主至上”的全新服务理念。苏家壕服务中心在发展过程中即使遭遇到了内外环境的严重挑战，但为业主、使用人服务的理念也一直在沿伸，同时也得到了广泛的好评。但服务中心管理层并没有满足可喜成绩的取得，而是以积极的态度正视在服务过程中存在的服务专业性不强，服务内涵不深，员工待遇过低以及成本过高等问题。今年开始，服务中心便审时度势，着手狠抓安全防范、环境卫生和维修事宜，劲拼品质建设，提高服务中心的运作效率和竞争力。

品质，以高质量为坚实的基础，我服务中心把如何提高物业管理服务的质量作为服务中心经营的首选目标。

一、贯彻按iso体系的有效运作成都吉信行物业管理有限公司服务中心成立之初便做好了质量的策划，明确公司的质量目标、要求，以及所想达到的目标，以最合适的服务质量去满足业主及使用人的需要。一年来，服务中心始终按照公司iso9000和iso14000的奋斗目标，同时也进一步向业主及使用人展示了公司相关方面优质服务的形象。

二、形成以客户满意为中心的质量体系自服务中心进驻开始，一直把“客户满意，业主至上”作为工作的中心，进一步确定了公司以业主为中心的经营服务理念，今后公司将继续贯彻实施和改进服务质量，提高服务绩效。

一、规章制度

入驻之初，因服务中心刚建立，一系列的制度及考核都是空白的，这给员工的工作带来了很大的不便。按照“以法为据，有约可依”的原则，我服务中心迅速出台了一系列规章制度。包括：各岗位人员职责，管理制度及各岗位工作人员考核办

法。制度的出台明确了职责，分清了权限，也给服务中心员工的日常工作指明了方向，提供了依据。

二、维修方面

实际行动解决了矿员工的怨言。近日，我服务中心又一口气换下了地沟内5处损害的管道阀，使地沟内配套设施的维修完好率达到了98%以上。

三、保安方面

1、在自身管理方面，我服务中心保安坚持一天一小会，一周一大会，进行交流与检讨。同时，开展专业知识培训。从去年至今，进行了多次专业知识培训，二次消防知识学习。同时实行严格的保安考核办法和工作流程，以及不计名的考评制。奖励优秀队员，扣罚表现较差的队员。

2、在外来人员管理方面，我保安部严格控制外来流动人员，一律实行来访人员登记和扣押有效证件制，且进行不定期的巡逻。同时因建设初期的施工较多，规范和控制在访车辆，创造了一个安全、安静、优雅的矿区环境。

四、保洁方面

1、我服务中心环境服务部基本上能完成公司交给的任务，认真遵守公司和管理处的各项规章制度，严格执行清洁工作规程，全天候清扫办公楼大厅、卫生间、走廊等。全天候清擦垃圾箱、扶手、门等，及时清理垃圾，创造了一个干净的居住环境。

2、我保洁部实行严格的考核办法，同时实行互监制，即保安人员监督保洁人员的工作力度，保洁人员也监督保安的工作状态。使双方得以互相制约，互相鼓励。也取得了显著的效果。

由于工作实践比较少，缺乏相关工作经验，本年的工作存在以下不足：

二、材料采购开销较大，宏观上把握容易，微观上控制困难；

物业公司拓展部年度工作总结 物业工作总结与计划 篇七

作为__物业财务部的一员，在工作中，我负责公司的财务会计工作。在20__这一年里，我严格的遵守公司的计划和要求，认真对待自己的工作，并与年底与大家一起顺利的完成了一整年来的此财务整合，整理归档。

一、20__年初工作的反思、计划

还记得在20__年年初的时候，面对一个新的开始，我们也准备以新的目标，新的态度，开展全新的工作计划!在领导们的引导和动员下，我也开始积极的开始对自己的工作进行反思并认真计划这一年自身的目标。

在反思上，我针对去年来工作的不足和问题。同时，也认真思考了自己犯下错误和问题的原因，认真考虑自己的目标和动力，为自己考虑了优化的方向。

而在计划上，根据领导们给出的公司计划和目标，我将目标分成几个阶段，认真制定了自身在每个阶段需要达成的任务，并比计划的目标更高出一点。以此，为自己增添了足够的压力和动力。

二、工作的实际情况

既然为自己制定了计划，那么在工作中我自然会认真的去执行和完成!在今年的工作上，我认真严谨的对待自己的工作目标，积极的在工作中强化自己，改进自己，按照计划的方向，

强化了自己的不足，改善了自己的工作。

此外，在领导的培训中，我们进一步总结出了自己的问题，并在工作上一边进步一边巩固自己的那能力，不仅在效率和准确都有了充足的保证。我还通过培训和自我充电的方式，扩展了自己在工作上的能力。

三、对工作的反思和改进方向

目前，就我个人的反思情况来看，我在今年组的大的问题在于自己的思想不够严谨！尽管工作能顺利的完成，但我在思想上的不足，导致我自身的耐性和专注力都略有不足，这对财务来说是非常不应该的。为此，在新的20__年里，我要积极优化自己的思想，让自己在思想上能保持良好的态度，优良的完成自己的工作任务！

物业公司拓展部年度工作总结 物业工作总结与计划 篇八

一、理论联系实际，积极开展客服人员的培训工作

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□xx年新出台的最重要的一部物业管理行业的法规，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，同时，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xx年冬季的

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xx年底未出现因供暖工作造成的投诉。

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。xx年4月份，积极准备了相关的资料，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。

在即将辞旧迎新之际，我在回顾xx年度的工作中总结经验找出不足，以更加务实的态度配合公司的战略方针，细化管理分区、挖掘个人潜力，向管理要效益，加强自身的学习力度，增强个人的整体意识，继续发挥敬业奉献精神，与众位同仁同心同德，共同为公司的发 展尽心尽力。

物业公司拓展部年度工作总结 物业工作总结与计划 篇九

按照20xx年物业公司组织架构的设置及聘任文件，我负责xx区物业管理部工作，这个管理部有政务大厦、工商局、人事局、新华社、省委党校、铁路局、省纪委等x个物业项目组成，总管理面积达x万平方米，其中多数项目都是既有住宅，也有办公楼的综合型物业，它代表着公司在xx在xx物业管理行业的管理水平和市场形象。这些项目绝大多数接管期已超过一年，业主从最初享受物业管理的新鲜感到逐步淡薄，取而代之的更高服务期望和更加挑剔的眼光。面对着20xx年物业管理行业用工形势的严峻和成本的增加，业主标准的逐年增加，各项目管理骨干的稀释，管理难度和规模的不断增加，如何带领员工创新积极的工作，不断夯实项目的管理水平，推广xx物业品牌，是我这一年工作的重点。

我的工作目标是：

1□xx办公楼物业管理形成xx物业模式和特色

2□xx物业企业文化宣贯工作深入每一个管理团队

3、培训工作分层次、有效果、成制度。

4、重视细节管理，加强良好规章制度的执行力度。

5、重视项目的潜力挖掘，是物业收入有所增加。

1、创建和谐办公楼，推行机关办公楼健康文化：

1)编写办公楼突发事件应急预案，主要包括火灾、盗窃、抢劫、停水、停电、浸水、电梯困人、受伤疾病等子预案，根据项目的实际情况编写成册，广泛向业主宣传，营造安全氛围。

2)各管理处配备安全便利箱，放置打气筒、创可贴、毛巾、哨子、针线包、救心丸等，为业主提供方便，以备不时之需。

3)办公楼内创办健康专栏，共分为春夏秋冬四期八刊，宣传健康知识，内容涵盖饮食、运动、疾病、营养等方面，营造健康文化氛围，把健康知识送到业主手中。

2、延伸机关办公楼物业管理服务范围：在原有的首问责任制的基础上，进一步延伸服务满足业主需求，对于业主所提的诸如办公室钥匙丢了、自行车爆胎、电脑坏了、甚至家中电视机故障、电冰箱不制冷等合同内没有约定的问题，管理处把业主当朋友，急其所急，建立服务服务电话档案，有意识联系一些家具维修、门窗维修、汽车维修、管道疏通、窗帘安装、知根知底的木工泥水工等，以及自来水、煤气、供电局等维修电话，在业主需要时提供给他们，解业主燃眉之急。

3、在管理处推行“五不”服务，这是微笑服务的重要体现。

一是对业主的询问不说“不”字；二是对业主的投诉不说“不”字；三是对岗位内外的需求不说“不”字；四是面对困难棘手的问题不说“不”字；五是对公司没有的服务项目不说“不”字。

4、各管理处上半年全面调查业主需求，推出服务新举措。