

最新房屋管家工作内容 智慧管家工作总结 (通用7篇)

总结不仅仅是总结成绩，更重要的是为了研究经验，发现做好工作的规律，也可以找出工作失误的教训。这些经验教训是非常宝贵的，对工作有很好的借鉴与指导作用，在今后工作中可以改进提高，趋利避害，避免失误。什么样的总结才是有效的呢？以下是小编为大家收集的总结范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

房屋管家工作内容 智慧管家工作总结篇一

20xx年即将结束，我进入xx公司客服部工作也将近x年。在客服部综合点，主要负责客服服务方面的工作。

1、深入销售第一线，在销售现场了解客户的特点和需求，掌握客户的心理动态，找出客户最关心的问题。

2、收集其他楼盘的宣传资料和报纸广告，掌握竞争楼盘的动向，了解其他楼盘的促销手段和销售措施，收集了x月份至今各楼盘的报纸广告并整理分类。

3、学习和观摩其他楼盘的促销活动，吸取别人成功的经验，以便为将来搞好公司的促销策划活动多做贡献。

参观了xx广场□xx花城□xx新城的开盘促销以及房展会的各楼盘促销。

1、与策划公司对接，对其提交的策划方案根据实际情况提出修改意见供领导参考，同时把销售部的意见与策划公司沟通，力图将宣传推广工作做得更加切合公司的销售部署，更加实际，更加有效。

2、参加公司的各种促销活动，组织销售人员在促销现场开展宣传工作，协调和沟通销售部和策划公司的分工合作。

参加了九月份的“房展会”“xx园国庆看房专线车”“xx节期间的“投资贸易洽谈会”的展览等促销活动。

3、根据实际情况，对重要问题多想办法，多出主意，尽最大能力提出相应的建议和方案给领导参考，做好营销人员的参谋策划工作。

房屋管家工作内容 智慧管家工作总结篇二

年前，公司提出“紧抓目标、紧盯利润、想方设法经营创收，千方百计服务客户，适时参与市场竞争”的经营理念，使管理处认识到了在市场经济体制下竞争的残酷性。是集团公司开发较早的一个楼盘，各类公共设备设施已处于老化阶段，有些老化的设施必须要更换。这样一来就增加了管理难度，同时也增加了各项日常维修费用的支出。为了使管理处能紧跟公司步伐，并承受市场经济竞争机制的洗礼。

管理处在20xx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，创造出这份来之不易的经济利润。20xx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20xx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。

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20xx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。05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05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。

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20xx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，06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。

05年，家园管理处对物业管理费和垃圾清运费进行了上调，06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。

05年工作的实践证明，展开多种经营思路是行之有效的，06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。

人能创造一切，管理处在06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过程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05年工作中我们虽然取得了一定的成绩但06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06年工作中谱写出新的篇章。

房屋管家工作内容 智慧管家工作总结篇三

20xx年，x物业服务处以“安全工作为基础，经营工作为根本”在各级领导的大力支持下、经过全体员工苦心奋战，在经营方面有了一定的突破，物业费的收缴有了大幅度提高，物业收缴率达到x%□经过初步测算物业服务处实现收入超xx万元，物业服务处的经营能力逐步提高。全年实现安全生产无事故，员工队伍稳定，无劳动纠纷情况。

举措1：认真梳理前期欠费，对可以收缴的部分，落实任务、责任到人、专项收缴。对于刻意回避、恶意拖欠的单位，采

用蹲点守候、见缝插针的方式，并用挂号信寄送催缴通知单，给拖欠企业增加压力，并取得一定的效果。

举措2：物业费的收缴采用的是先服务后收费的方式，水电费也是由公司先垫资给供水供电部门，公司在运行过程中垫出大量的资金，无形中增加了很多风险。针对这一问题，我认真分析研究决定执行物业费和水电费都采取提前收缴，并于今年第四季度起对新入住的企业执行，并逐步向老客户和大客户过度，在增加收缴率的同时降低运行风险。

举措3：辞退一批在去年年底工作中严重影响员工队伍稳定人员。

举措4：解决前期遗留的员工年假未休问题。经统计前期因各种原因安保部员工共有xx多小时年假。为了能不增加额外费用的情况下将这些时间消化掉，本人率先垂范，带领安保班组xx名管理人员进行顶岗，努力克服天气炎热、身体疲劳等不利因素，我们甚至连续xx小时不休息，咬紧牙关坚持x个多月终于解决这一员工多次提出的问题保证了队伍的稳定。

举措5：定期开班组长和骨干员工会议并积极与员工进行沟通，及时解决员工提出的诉求，仔细倾听他们的想法，员工在岗精神状态饱满，不带情绪上岗。

20xx年，我认真学习公司各项文件并及时贯彻落实。强化内部管控，建立起一支具有高度责任感和凝聚力的员工队伍。为更好的推行体系，我们严格按年初审核计划，对现场服务、内部管控进行内审，并于20xx年x月接受xx中心的审核。

举措1：积极梳理各项管理制度和流程，根据xx实际情况，出台多项管理制度，并严格执行使制度不流于形式、流于表面。

举措2：强化外拓资金管理，建立健全内控管理体系。在“收”、“交”、“支”等几个关节点上都有严格管理和

监督。

举措3：加大成本管理力度，节能降耗降低成本，挖掘潜力，增加外拓，形成自上而下的成本、经营意识，营造全员关注效益的氛围。

举措4：注重用管理人员的自身素养去影响员工，始终以严谨的工作作风、认真负责的工作态度、勇于奉献的敬业精神，来对每一个员工产生潜移默化的影响。

20xx年在服务业主过程中拓宽思路、大胆思维，与管委会、管理公司共同为入园企业提供创新、高效、高附加值的服务。经统计，服务满意率全部达标与20x1年同期相比出现一定增幅。

举措1：密切配合管委会提出的“提档升级、创新管理”的要求做好管委会领导关注的xx管理、绿化除草等工作。

举措2：实行定期沟通回访制，每周x按时向管委会书面报告一周运行情况。

举措3：着重关注xx企业的经营管理模式，了解他们的服务现状和特色所在，并将其中特色服务融汇至现有物业服务中来，发挥研发一公司同属电信行业特征，协助为业主提供便捷的xx□xx等业务。

20xx年，是公司x年滚动发展第x年，我将立足岗位，努力工作，带领x物业服务处全体员工为打造x物业的品牌做出自己贡献！

房屋管家工作内容 智慧管家工作总结篇四

忙碌的xx年即将过去。回首一年来的工作，感慨颇深。这一

年来我在公司各级领导的关心和支持下、在服务中心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，规范管家服务。

自 xx□9年3月推出“一对一管家式服务”来，在日常工作中无论遇到任何问题，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，在“一对一管家式服务”落实的同时，还参加公司组织的各类培训。主要针对《客户大使服务规范》、《交房接待人员服务规范用语》、《仪态礼仪》、《谈吐礼仪》、《送客礼仪》、《接听礼仪》、〈举止行为〉、等进行培训。培训后还进行了现场模拟和日检查的形式进行考核，如“微笑、问候、规范”等。我们根据平时成绩到月底进行奖惩，使我的服务水平有了较大的提高，得到了业主的认可。

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。在对小区的日常管理中，我们严格控制、加强巡视，发现小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，及时制止并给出合理化建议，并且同公司的相关部门进行沟通，制定了相应的整改措施，如私搭乱建佛堂、露台搭建阳光房等，一经发现我们马上发整改通知书，令其立即整改。

三、 加强培训、提高业务水平

专业知识对于搞物业管理者来说很重要。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，以便我们帮助业主解决这方面问题。前台服务人员必须站立服务，无论是公司领导还是业主见面时都要说“你好”，这样，即提升了客服的形象，在一定程度也提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。公司还定期给员工做这方面的培训。主要是结合《**市住宅区物业管理条例》、《**工业园区住宅物业管理办法》、《住宅室内装饰装修管理办法》等法律、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，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物业公司就什么都负责的，公司还拿一些经典案例，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。

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

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《客户大使服务规范》、《交房接待人员服务规范用语》、《仪容仪表》、《谈吐礼仪》、《送客礼仪》、《接听礼仪》、《举止行为》，提高员工素质及服务水平。

四、全力配合各部门做好房屋交付工作。

五、全力做好装修巡查工作，合理安排相关人员巡视，做到及时发现及时处理。

作为普通的物业客服专员，我的工作职责主要是熟悉和掌握物业管理方面的法规、制度、政策、不断提高、更新自己的知识结构，与时俱进的跟上物业管理发展方向；第二是将学到的理论知识用于指导自己的实际工作，尽最大努力处理好，协调好企业与业主之间的关系；尽职尽责的做好每一项工作，始终保持好的精神状态，坚持服务为主、管理为辅的思，取信于业主，保持公司良好的形象。身为公司的一份子，这是我必须做到的。

在工作中，总结出一套工作经验

1首先应该给投诉者或者纠纷者作“降温”的思想工作

2分析、调查问题的原因

4最后当然是具体方法的落实。并总结每次处理经验为日后的处理像类似问题做基础。

5投诉、纠纷处理回访，可以让我们的工作得到业主的肯定，同时也能缩进我们与业主的关系，方便日后物业管理工作开展。

在此基础上，建立了实现工作零缺陷的9步骤：

1、要求明确：业主不总是对的，但永远是最重要的；完全满

足客户的需求，并以此作为工作的出发点和归宿。

2、预防在先：充分做好达到要求的各种准备，积极预防可能发生的问题。

3、一次做对：实施中要第一次做对，不能把工作过程当试验场。

4、责任到位：把服务质量目标分解，并落实到各部门、各岗位直至个人，按计划分步实施。

5、强化培训：对自己进行理念灌输、知识教导、技能培训。

6、严格检查：实行个人自查、主管 / 经理督查、行政管理中心考察；并分析结果，以明确问题、原因、责任。

7、循环检讨：定期对服务中存在的问题（尤其是业主投诉）及时纠正，并制定相应的预防措施。

8、整合组织：在直线型组织架构的基础上，以客户满意为中心，完善“第一责任人”制度，加速信息交流的速度，突出全面质量管理的思路。

9、规范操作：进一步完善操作规范。

“物业零缺陷”的实施将进一步提高服务质量、提升公司的品牌形象，巩固物业市场。

零抱怨无投诉其实是每个企业的一个愿景，也是我们企业的愿景，也是我的一个愿景。真正能够达到这样的企业可以说没有，因为消费者的心理和行为是公司难以确定的，公司可以通过努力来增加自己服务的质量，这样只是能够提高客户满意度，但却无法决定客户满意度。零抱怨无投诉是公司追求的目标，他要求公司能够完完全全地为消费者服务，消费

者就是上帝，这句话一定要时刻记在心中。

总体来说，一个企业能否生存下去，就是看企业的客户对企业的支持情况怎么样？这个支持情况是由客户满意度来直接影响的，所以在新的一年里，我想可以通过自己良好的服务，好策划的客户回访来增加客户满意度。而公司也凭着优质的产品和服务向着“零抱怨无投诉”目标发展。

客户满意度是衡量一个公司服务质量的最重要的标准，可以经过个人对客户满意度的调查，发现客户满意是一种心理活动，是客户的需求在被满足后的愉悦感。对于顾客来说，他花了一定的代价，需要达到一定的目的，如果我们提供给他产品、服务等有很大一部分不是他所要的，那怕你的价格比别人低，可能也不能提高他的满意度。所以客户满意度是衡量客户满意度的量化指标，由该指标可以直接了解企业、产品或服务在客户心目中的满意度级别。

身为公司的一员，我将恪守己任，不断提高自己，在日常工作中认真学习、取长补短认真完成领导安排的工作。谢谢！)

房屋管家工作内容 智慧管家工作总结篇五

- 4) 负责业主委托代办服务的咨询及服务工作，及时反馈相关信息；
- 5) 负责收集客户、业主信息，建立前期客户档案。
- 6) 跟进所服务区域的楼宇维保修工作，对每日工作进行跟进、记录、拍照，并反馈相关部门及业主。
- 7) 对区域内的保洁服务进行业务的组织、指导和管理的工作；
- 8) 熟悉了解项目所有的服务设施及服务项目，对项目运行管理做到心中有数。

- 9) 协助处理各类突发事件;
- 10) 完成上级领导交办的其他工作。

职责二：物业客服管家岗位职责

- 4、负责业主委托代办服务的咨询及服务工作，及时反馈相关信息;
- 5、负责收集客户、业主信息，建立前期客户档案。

职责三：物业客服管家岗位职责

- 1、熟悉项目部各项管理制度、收费标准及用户情况;
- 2、定期整理客户资料;
- 3、协助客户服务部主管制定项目部清洁设备使用方法及操作规程;
- 4、负责办理业主入住手续，装修审查;
- 5、负责装修档案、业主档案、项目部文书档案的管理;
- 6、负责项目部公共钥匙的管理工作;
- 7、负责准时向客户派发各种费用的交费通知单;
- 8、追收管理费及其它费用的工作;
- 9、接待处理业主投诉、记录，向执行部门反应，并进行反馈、上报;
- 10、负责对投诉的处理结果进行回访，并做好回访记录统计总结;

- 11、协助处理突发事件，并负责处理善后工作；
- 12、制订一般之文书通告表格等工作；
- 14、按上级领导的要求及时与业主沟通，反馈有关信息；
- 15、负责项目部文件的拟定和整理归档工作；
- 16、负责办理各类对客代办业务；
- 17、完成上级领导交办的其它工作；

房屋管家工作内容 智慧管家工作总结篇六

每次我到12号教学楼办事时，总能看到一位长者，在楼层间往返忙碌的身影，他就是楼栋监管员[]^v^员z同志，大家都亲切的称他韩师傅。年近六旬，满头银发，走起路来铿锵有力。给我留下印象最深的是他的笑容始终挂在脸上，总使人感觉到他对待工作的一种满足和快乐。

是韩师傅常挂在嘴边的一句话。

韩师傅是一位即将退休的老同志，有同事对他说，“工作一辈子了，可以轻松一点了”，韩师傅却质朴地说：“我拿着工资总不能白拿吧！只要我在职一天，就要做好我该做的事”。韩师傅不仅是这样说的，而且实实在在地做到了。即使是双休日，他也常常会到12教转一转。对不同时间段，教室使用中的安全、维修、节水节电、卫生各方面的情况了如指掌。他的工作看起来是一些普通的、平凡的事，但能坚持长年累月尽心尽职的把工作做到滴水不漏，并非是一件容易的事。

听同事们说韩师傅的先进事迹刊登在校报上了，我查到学生记者田丰、周伟跟踪采访后登载在长江大学报上名为“教学

楼管员“二三事”报道，学习后深受感动和启发。

一位有着三十六年党龄的老党员，不论工作岗怎么变化，做一行爱一行，在平凡的岗位上尽职尽责、踏踏实实的工作，在即将临近退休之时，他仍孜孜不倦地工作，丝毫不放松对自己的要求，真是一颗永不生锈的螺丝钉。

韩师傅的工作责任心和站好最后一班岗的精神为我们做出了好的表率，是我们学习的好榜样。

房屋管家工作内容 智慧管家工作总结篇七

一、在思想上，始终坚持^v^理论，努力学习科学发展观，把“两好一满意”作为自己工作的准则。入院后，在医院领导指导下，坚持政治理论学习，通过参加小组学习、科内讨论、院内演讲比赛、全市普法考试等丰富多彩的活动，不断提高自己的思想素质。尤其是在开展“两好一满意”活动中，努力学习先进，查找自身不足，精神面貌上焕然一新，干劲十足。

二、在技术上，坚持理论和实践相结合，勤于学习，勇于实践，做到精益求精。入院后，针对自己实践经验不足的特点，虚心向经验丰富的上级医师学习，在工作中不怕脏、不怕累，从一点一滴做起，在细节上下功夫，严格按照诊疗规范和操作规程，认真做好自己的工作。通过工作的磨练，又加深了理论知识的学习，并在职业医师考试中取得了优异成绩。

三、在人际关系上，服从领导，团结同事，关爱病人，为创建和谐社会贡献一份力量。入院后，逐渐完成了从一名学生到一名医生的角色转变。在这个过程中，医院各级领导对我们关怀备至，同事们之间互相帮助，绝大多数病人对我都很礼貌。在这样和谐的气氛下，我也更愿意为医院、为病人、为创建和谐社会贡献自己的一份力量。

综上所述，2008年对我来说是非常重要的一年。在这一年里，我体会到了做一名医生不容易，在工作中也有很多不顺心的事，但是这些丝毫不能动摇我要做一名好医生的理想。我仍然认为医生是一个神圣的职业，没有医生则这个世界将不再美好，不再存在。我愿意将我的一生奉献给医学事业，为家乡的父老乡亲的身心健康服务。

在新的一年里，我会以更新的面貌、更过硬的技术、更和谐的人际关系投入到工作中去。