

# 最新物业工作转正工作总结 物业转正工作总结(精选8篇)

总结是对某种工作实施结果的总鉴定和总结论，是对以往工作实践的一种理性认识。写总结的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？那么下面我就给大家讲一讲总结怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。

## 物业工作转正工作总结篇一

自6、17日进入春天物业管理处，到现在已近一个月，在管理处赵主任和同事的帮助下，学习到了很多物业管理方面的知识和经验，也有自己的一些体会。现总结如下：

1、最初几天，熟悉了春天小区的各单元楼和地下车库的分布，为今后工作的开展奠定了基础。

2、认真学习了《杭州市物业管理条例》、《物业维修基金使用管理办法》和《物权法》等和物业管理相关的法律法规。

的公共部位和设施提供维修和保养服务，而对于业主个人的财产，在不能证明物业有过错的情况下，物业是不能承担损失的，但是，物业可以提供一些必要的协助。

4、学习了文档制作

文档的制作对于物业管理来说非常的重要，许多管理上的事例需要留下书面材料以备日后查询、我学习了应急预案，楼道温馨提示和门岗宣传栏内容的制作。

对于近一个月的试用期工作，最大的心得是———物业管理无大事，物业管理的内容都很琐碎，作为一名物业管理员需要以很大的耐心来对待每天的工作；说物业管理无大事

的同时，也可以说物业管理无小事，因为对于业主来说，他们反映给物业的每一件事情都希望能够得到最快速和圆满的解决。

1、可能是从事物业管理工作的时间不长，每天工作还缺乏系统性的安排，这一点上需要快速的提高。

2、物业管理专业知识还非常的缺乏，需要快速弥补。比如，对于装修的现场管理，我所知道的还非常少，需要向领导和同事多请教。

3、消防上的专业知识也要多学习，不能等到用时方恨少。

## 物业工作转正工作总结篇二

回顾我进入xxx将近一年的试用期以来的工作，可以说是成绩多多，受益多多，体会多多，但存在的问题也不少。为了更好地做好今后的各项工作，根据领导的要求，现对试用期一年的工作总结如下。

在x这样一个大型的x公司里担任物业管理工作，责任重大，压力千钧。为了保质保量完成、履行好肩负的使命，一年来我们重点抓了三项工作。

1、抓队伍建设。一支过硬的队伍是做好工作的重要保证，从保安队组建开始，我们在队伍建设上就坚持“两手抓”：一手抓人员的配备，一手抓素质的提高。半年来，我们保安队已成为一支拉得出，打得响，有较强执行力和战斗力，能出色完成任务的队伍。

2、抓制度建设。工作的规范有序、卓有成效的关键是靠科学适用的制度作保证，“不以规矩，不成方圆”。我们对值班、交接班、学习、训练等方面都出台了一整套严格、实用的制度，对团队实行准军事化管理，用制度来规范大家的行为，

用制度来保证工作任务的`完成。

3、抓思想建设。由于我们的同事来自不同的地方，不同的岗位，各人的综合素质、性格、爱好均不相同。更重要的是他们都刚20出头，血气方刚，这既是我们保安工作的需要，同时，也是我们在日常工作、生活中需要注意的。青年人可塑性很大，但是可变性也很大。

对工作中出现的问题和差错，我们要求：不得隐瞒，及时上报，有错必纠，有错必改，惩前治后，引以为鉴，强化精神，改进工作。形式多样的思想品德教育，收到了实实在在的效果。无论在工作上，还是在日常生活中，我们的队伍中出现了“三多三无”的喜人局面。即：工作积极主动的多，消极应付的少；干事情吃苦在前的多，讨价还价的无；做好人好事的多，违纪背法的无。

能够进入xxx工作，我觉得一直以来都是我的荣幸，因为我觉得在这里我学到了很多在其他的其他地方学不到的社会经验，虽说保安工作不怎么起眼，但它实实在在的是一个x不可缺少的保障，因为我们的工作不仅要保障光顾我们x的顾客的生命财产安全，还要保护好我们卖场里的货品安全，虽然工作繁杂反复，但是这锻炼了我的组织和沟通能力，让我的交往能力大大的提高，这是我切身感到的自己的的进步。

但同时自己也有很多不足，比如工作的安排不是很详细，一直以来我就想设计一个一天的工作详细计划，那样工作起来的话就会有章有节，不会没有头绪，另外在处理突发事件和紧急事件方面，觉得自己的应变能力还有欠缺，以后在工作中一定与这方面比较优秀的员工多多沟通，多多学习，同时在工作中自己也不断的学习和积累。

虽说自己做的是保安工作，不会亲自处理多么大的纷繁的事情，但就像我们百家旺倡导的一句话那样：“大事小事认真做，重复的事情快乐做”，我一直以来都谨遵着这条准则，

在工作中严格要求自己，绝不让不确定的安全隐患在自己的眼皮底下存在，一经发现事情就立刻解决，严格遵守公司的章程办事，这是我性格里的优点，我觉得也是我的潜力，因为我觉得一丝不苟，兢兢业业，爱岗敬岗是做保安最需要具备的素质，我相信自己具备这一点。当然我也有不足，就是不太健谈，性格不是太外向，我会在以后的工作中努力克服。

在今后的工作中，我将努力改正不足，更加努力工作，争取更大辉煌！

### 物业工作转正工作总结篇三

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。

## 物业工作转正工作总结篇四

新年伊始，总结虎年展望虎年，在20--年的工作中，首先感谢地产公司、物业公司、领峰项目管理处各级领导的大力支持和指导，领峰项目管理处其他部门的大力协助，设备外包公司的全力配合及我部全体员工的努力下圆满完成公司领导交付的各项工作，完成了领峰项目管理处制定的年度工作目标。在20--年工作中，工程部严格执行了领峰项目管理处制定的年度工作目标和工作计划，在人员长期缺编的情况下，

保证了各项工作按计划顺利的完成。在完成各项日常维修服务工作的同时，保证了领峰小区所有设施设备的正常运行。

总结经验，究其不足，展望20--年工作再上一个新台阶。现将20--年工作总结如下：

## 一、日常维修、公共区域设施设备维修维护管理

20--年度共计完成日常维修2832项，激活充水电卡2888次，主要对公共区域维修维护较多。

1、照明系统：公共区域楼道节能灯更换频率较高，总照明灯具5320只，在总照明系统中6—12月更换节能灯2653只，6个月更换率49.87%，月更换率8.31%，声光控开关更换38个。鉴于领峰小区公共区域楼道灯更换率超高，主要存在于节能灯质量品牌较杂，装修期间噪声大导致声光控开关频繁开关从而缩短灯具使用寿命。11月份工程部对整个小区照明系统进行了能耗统计分析、成本分析，预算出每天用电量1186.94kw□每月照明用电量35608.20kw□并提出照明系统led节能改造方案，制定分析报告上报公司审核。

2、公共区域楼道风机百叶窗巡查统计跟踪处理25处，墙面、天顶、强弱电管井门、公共区域墙地砖损坏巡查统计，上报发函地产工程部跟踪处理32处，墙面乳胶漆修补38处，更换天顶石膏板64张，电梯厅门石材损坏跟踪修补19处。

3、小区总平维修处理小区游乐设施、健身器材，景观瀑布水池的接管验收。

4、中央空调、游泳池设备接管验收，设备操作使用、维护培训。

5、新建建渣池打围，小区标示标牌维护维修、增补整改，地下室车场安装铁丝车位吊牌。

6、5月协助煤气公司对小区开通天然气。

7、办公室、岗亭、监控、消防控制室电话网络改造，提高了领峰小区办公效率。利用移动现场综合布线，在电话网络综合布线安装中降低了物业运作成本，节省安装费用支出。

## 二、供配电管理

在供配电管理方面实行日巡查管理机制，制定《高低压配电房巡查管理制度》、《配电房设备巡查管理规程》、《配电房出入登记表》。实行定人定岗定时巡查并记录，实行月汇总存档。对配电房进出人员进行有效管理，严格实行上级批准并登记进出高低压配电房。对高低压配电房实行周例行检查巡查管理制度的落实情况，发现问题及时纠正严格按照巡查管理制度执行。对高低压配电房漏水、地面泛沙发函地产工程部跟踪并进行刷漆整改处理。照明检修、环境卫生实行定人定时清扫。

高低压配电房实行专人值班管理，钥匙由值班人员管理严格执行钥匙交接班管理制度。

## 三、电梯管理

完善电梯《电梯安全操作规程》、《电梯机房管理制度》、《电梯事故应急措施和救援预案》、《电梯运行巡查记录表》、《三角钥匙使用须知》等相关管理制度并上墙。

1、完善电梯日常巡查管理制度，故障/报修处理记录，20—年5—12月电梯故障报修116次，月平均报修16.57次，故障报修率超高，其主要原因是装修期间对电梯的损坏较大，主要故障频率较高的是电梯死机，自行停梯不能运行，电梯困人解救7次，电梯重大事故1次，5月21日12：52分3栋1单元1号电梯小区铝合金安装人员人为卡塞木棒导致电梯停运三天，经项目协调铝合金安装单位理赔修复并检验合格使用。



2、定人定时对电梯机房、设备、环境照明进行清洁卫生保养维修维护。7月对3栋2单元2号、3栋3单元2号、3栋3单元1号、2栋2单元2号、2栋1单元2号电梯窗上、下沿渗水进行统计发函地产工程部并跟踪整改处理。

3、8月对电梯底坑进行检查发现底坑长期积水严重对设备造成腐蚀，致使部分元件散失功能影响电梯的正常运作。发函地产工程部对电梯底坑地面填砂找坡排除积水跟踪整改处理。

4、定期定时定人对电梯五方通话进行巡查统计跟踪维保单位及时处理通话故障。

5、20--年电梯年检资料准备，并完成电梯年检。经特检所检验合格，取得电梯安检合格证，并在轿厢张贴复印件向电梯乘客公示安检合格。和电梯维保单位建立良好的'沟通协调关系，及时处理电梯故障确保了电梯的正常运作。

6、11月下旬制定《电梯紧急救援演习》方案，12月4日领峰项目三部门联合进行电梯困人紧急救援演练，总结并出简报1期。

#### 四、消防系统管理

制定《消防设施巡查管理制度》、《消防设施巡视检查记录表》、《消防系统操作规程》、《消防泵房运行巡查记录表》、《湿式报警阀周巡检查表》、《火灾自动报警控制系统、消防联动控制系统维保工作登记表》、《风机运行记录》、《风机半年保养记录》，编写《消防火灾报警控制器(联动型)操作程序》培训教材。

1、电路故障报修处理：消防电路故障20个回路，2860个点位，故障原因分析，装修期间灰尘大导致终端设备误报警，同时受7、10雨季影响，地下室消防设备受潮严重导致设备误报受损。消防泵控制柜故障报修1次，3栋2单元2号电梯迫降故障

处理1次□crt故障检修1次。

2、水路故障报修处理：消防泵泵体漏水报修1次，喷淋损坏3次，消火栓漏水报修处理2次。1栋屋面消防水箱主进水阀门漏水故障报修跟踪处理1次。

3、联动通风系统：5月风机系统进行了半年保养检修维护，7月风机开启运行对地下室通风除湿，楼道风口故障报修处理4处。

4、检修应急疏散指示牌更换8块。消防维保更换应急疏散指示牌11块。

5、5月23日、6月3日、8月19日、9月11日秩序部、工程部、客服中心三部门联合消防系统培训演练4次，制定物业《消防培训演练预案》，实行消防演练培训，从而提升领峰项目整体消防应急意识和处置能力，掌握消防系统设备的运作和操作技能，总结并出简报4期。

## 五、弱电系统

制定《智能化系统故障处理记录表(道闸、监控、可视对讲分类)》对弱电系统实行定人巡查管理机制，门禁、道闸系统处理27次。

1、安装可视对讲458户，处理安装遗难线路故障3起，单元门锁更换3次。

2、7月协助弱电安装单位加装监控摄像覆盖13处，接管并验收。

3、103岗亭外移，道闸系统外移跟踪协助。

## 六、接管验收

- 1、游泳池设备接管验收，接管设备资料并培训设备操作事项。
- 2、中央空调设备接管验收，接管设备资料并培训设备操作事项。
- 3、儿童游乐场设施接管验收。
- 4、景观设施设备接管验收，接管设备资料并培训设备操作事项。
- 5、发电机资料交接。
- 6、新增煤气管线、户接管验收，接管设备资料并培训设备操作事项。

## 七、装修管理

截止20—年12月31日共计办理装修审批722户，占总户数的69.89%，竣工验收612户，占总户数的59.24%，正在装修或没有办理竣工验收的110户，占总户数的10.65%。

- 1、在装修巡查管理中实行责任人定户巡查管理，周巡查管理。巡查中发现违规装修33户，下发装修整改通知书33份。主要存在违规现象：屋面违规搭建，违规开孔，违规改动煤气管线气表，违规墙体拆除。对违规装修的协助高新区土地监察局检查违规搭建。
- 2、每月编写月度装修情况通报，通报公司领导及各部门。
- 3、张贴温馨提示3次，主要对违规开孔、野蛮施工导致主排水管堵塞。
- 4、规范装修管理，对于卫生间确实需要开排气孔的业户，严格按照房屋结构图、配筋图由工程部现场指定位置开孔。

5、对于空调安放问题严重的1栋，多次上地产工程部进行商榷明确了2号和12号户型的空调外置方案，并按照地产工程部出具安装位置图进行安装，对于2、3栋1、4号户型入户花园空调安放出现的问题，工程部现场实行解决方案，在不影响外观的前提下和业主共同商定空调外机安装位置。

## 八、制度管理

在制度管理方面，制定《工程部工作职责》、《维修电工安全操作规程》、《工程部服务行为规范》、《工程部工作质量考核标准》，《工程部工具管理规程》、建立《工程部个人工具卡》、《工程部公用工具登记表》、《工程部工具借用登记表》，对部门员工实行绩效考核扣分制，对于在工作中违反制度管理的严格按照相关制度执行实行扣分，绩效考核有效的管理人员提高工作质量。工作认真积极的有突出表现的分别给予奖励，鼓励员工做好自己的本职工作。工具管理责任到人丢失的自行赔付。

## 九、培训管理

在培训管理方面，主要对《配电房巡查内容和高低压倒闸操作培训》2次；

## 物业工作转正工作总结篇五

物业秩序主管转正个人工作总结时光荏苒，岁月如梭，从去年五月进入丽岛物业这个温馨的大家庭至今已将近一年。在这一年中，我在领导的关怀及同事的帮助，努力学习公司文化及岗位职责，提高自身职业素养和管理能力，从一名秩序维护员做到实习主管，都让我感触颇深。

以下是我对这段时期的工作情况总结：

1. 严于律己，身先士卒。作为一名秩序主管，更应该严格要

求自己遵守公司的各项规章制度，事事都要以身作则，在工作中以自己的实际行动潜移默化的影响和带动全体队员。

2. 重视大楼安防工作。写字楼人员出入主要集中在几个时间段，如早上08：00-09：00，中午11：00-12：00及下午17：00-18：30。这几个时间段更应该加强人员出入和来访人员管理，做到所有人员“凭证出入”。

3. 加强秩序队员培训。秩序部队员流动性较大，人员更替频繁，培训更显重要，包括岗前培训，岗位职责培训，军事体能训练，公司bi礼仪培训等，需要结合各分中心实际情况开展。

4. 关心队员日常生活，及时与队员沟通。队员工作中遇到困难或者对工作有情绪，主管应及时与队员沟通交流，解决队员困扰，让队员真正感受到“公司是我家”。

5. 管理中还存在不足。由于从事管理方面工作时间不长，管理经验稍显不足，应加强这方面锻炼；培训方面，队员培训的力度和效率未达到理想标准，应学习相关培训知识。

## 物业工作转正工作总结篇六

### 工作小结

我叫\*\*\*，2011年6月21号入职，担任客服专员一职，截止目前已有两个多月。在这两个多月以来，非常感谢领导对我的关心和指导，以及各位同事的帮助；使我深深感受到\*\*物业大家庭的温暖。完善系统的入职培训，使我不仅了解公司的发展历程、规章制度，也使我能够快速转变角色，熟悉工作内容和要求，更使我能够成为公司的一员而骄傲；实操训练及每周的内部培训，使我快速的掌握技能要求，也更加注重细节性服务。在我看来，这是短暂的两个多月，短暂的是我还来不及掌握更多的工作技巧与专业知识，时光已经流逝；

要成为一名优秀的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昨天一样；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、端端茶递递水罢了；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。

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，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。通过公司领导对我们工作的总结，我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。

当然，我在工作中仍然存在很多不足，在以后工作中仍然需要多留意、多学习、多思考；和其他客服人员一起，共同把事情做好。

客服专员：\*\*\* 2011年\*月\*日篇二：物业管理公司试用期工作总结

一、自觉加强学习，努力适应工作

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。在公司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。

## 二、认真负责地抓好保洁后勤服务工作。

妇幼保健院的工作是11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，当前保洁员缺少，又面临医院评级工作、章主任施加压力的情况下。我主要做了以下2个方面的工作：一是化压力为动力，督导员工搞好医院的保洁后勤工作。二是下基层工作，带动员工的积极性。

## 三、人员管理

老妇保员工调到新妇保后，工作面积增大，要求增高。员工情绪波动，开展工作积极性不高，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，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11人，本年度共有2人离职和调职；其中1人调职到老妇保，1人辞退。

四、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，达到写医院保洁工作的要求。在对保洁员进行《医院保洁标准》

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，污迹的处理。

加强了员工考核制度的培训，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。

## 五、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）完成对医院所负责区域的卫生日常维护工作。（3）完成对妇保与海关的开荒工作。

（4）完成海关石材晶硬处理，地毯保养工作。（5）完成医院垃圾的清运工作。（6）完成医院外围玻璃的2次清洗。（7）完成海关外围地面冲刷工作。

（8）对海关底下停车场两次的清洗工作。（不负责日常保洁工作）（9）完成单位临时安作排的清洁工作。

## 六、主要经验和收获

在2006工作二个月以来，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：（1）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（2）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（3）只有坚持原则落实制度，认真管理，才能履行好区域经理职责（4）只有树立服务意识，加强沟通协调，才能把分内的工作做好。



## 七、存在的不足

由于工作实践比较少，缺乏相关工作经验，2006年的工作存在以下不足：（1）对物业管理服务费的协议内容了解不够，特别是对以往的一些收费情况了解还不够及时。（2）医院垃圾袋用量较大，宏观上控制容易，微观上控制困难。

（3）保洁工作人员情绪容易波动，自身在所管区域与员工沟通上还要下更大的功夫。

## 八、下步的打算

（4）想方设法培训员工礼节与操作知识，努力成为一只综合素质较高的保洁队伍；（5）抓好所管区域的保洁后勤工作。

弹指一挥间，我的工作试用期已接近尾声。通过这两个月的学习与工作，从中熟悉了公司以及有关工作的基本情况，了解物业公司的重要工作内容与职责，对物业公司的工作有了一个具体的了解。在即将过去的两个月时间里，在公司领导的关心和指导下，在同事们热情帮助下，较快熟悉了公司环境，适应了新的工作岗位，现将我试用期的工作情况简要小结如下：

一、严格遵守公司各项规章制度，认真学习业务知识，履行岗位职责，服从领导安排。做为一名公司的新进员工，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。

二、主动学习、尽快适应，迅速熟悉环境，主动、虚心向领导、同事请教、学习，基本掌握了相关的工作内容，工作流程、工作方法，顺利完成领导安排的各项工作。

三、做好前台的门面工作，整理好桌面文件，定时擦拭玻璃桌面保持前台整洁和美观。

四、做好日常快递收发工作，签收快递后迅速送达并做好登记。

五、做好电话的接听工作，回绝推销骚扰电话，重要电话及时为相关部门转接，如无人接听做好登记工作，及时向有关部门或相关人员汇报。六、严格把关进出人员，非公司人员除有公司人员带领的一律先问清楚来意，礼貌应答，然后电话通知内部相关人员允许进入的才可放行。

七、协助其他部门做好临时交托的各项任务。

除了前台应完成的任务外，同时作为一名客服部的人员我还应该做好的有以下几点：

一、对于商户咨询和投诉的处理，应服务热情、周到、礼貌、用语规范，耐心细致的的受理并做好相应的记录，如遇到处理不了的问题时，要先对客户予以耐心安慰和解释，稳定客户情绪并及时汇报上级领导处理解决。

二、对于商户的日常维修工作，接到报修电话后登记好报修人的姓名以及电话，以便维修部门跟进，迅速填写好保修单移交给相关部门，待维修完工商户确认以后将维修单编号归档。

三、协助客户部门的其他工作人员完成领导交托的其他工作。

## 物业工作转正工作总结篇七

### 工作小结

我叫\*\*\*，2011年6月21号入职，担任客服专员一职，截止目前已有两个多月。在这两个多月以来，非常感谢领导对我的关心和指导，以及各位同事的帮助；使我深深感受到\*\*物业

大家庭的温暖。完善系统的入职培训，使我不仅了解公司的发展历程、规章制度，也使我能够快速转变角色，熟悉工作内容和要求，更使我能够成为公司的一员而骄傲；实操训练及每周的内部培训，使我快速的掌握技能要求，也更加注重细节性服务。在我看来，这是短暂的两个多月，短暂的是我还来不及掌握更多的工作技巧与专业知识，时光已经流逝；要成为一名优秀的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昨天一样；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、端端茶递递水罢了；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。

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，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。通过公司领导对我们工作的总结，我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。

当然，我在工作中仍然存在很多不足，在以后工作中仍然需要多留意、多学习、多思考；和其他客服人员一起，共同把

事情做好。

客服专员：\*\*\*

2011年\*月\*日

篇一：物业客服转正小结

工作小结

我叫\*\*\*，2011年6月21号入职，担任客服专员一职，截止目前已有两个多月。在这两个多月以来，非常感谢领导对我的关心和指导，以及各位同事的帮助；使我深深感受到\*\*物业大家庭的温暖。完善系统的入职培训，使我不仅了解公司的发展历程、规章制度，也使我能够快速转变角色，熟悉工作内容和要求，更使我能够成为公司的一员而骄傲；实操训练及每周的内部培训，使我快速的掌握技能要求，也更加注重细节性服务。在我看来，这是短暂的两个多月，短暂的是我还来不及掌握更多的工作技巧与专业知识，时光已经流逝；要成为一名优秀的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昨天一样；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、端端茶递递水罢了；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。

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，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。通过公司领导对我们工作的总结，我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。

当然，我在工作中仍然存在很多不足，在以后工作中仍然需要多留意、多学习、多思考；和其他客服人员一起，共同把事情做好。

客服专员：\*\*\*

## 2011年\*月\*日篇二：物业管理公司试用期工作总结

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。在公司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。

二、认真负责地抓好保洁后勤服务工作。

妇幼保健院的工作是11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，

当前保洁员缺少，又面临医院评级工作、章主任施加压力的情况下。我主要做了以下2个方面的工作：一是化压力为动力，督导员工搞好医院的保洁后勤工作。二是下底层工作，带动员工的积极性。

### 三、人员管理

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，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11人，本年度共有2人离职和调职；

其中1人调职到老妇保，1人辞退。

四、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，达到写医院保洁工作的要求。在对保洁员进行《医院保洁标准》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，污迹的处理。

加强了员工考核制度的培训，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。

### 五、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) 完成对医院所负责区域的卫生日常维护工作。
- (3) 完成对妇保与海关的开荒工作。
- (4) 完成海关石材晶硬处理，地毯保养工作。
- (5) 完成医院垃圾的清运工作。
- (6) 完成医院外围玻璃的2次清洗。
- (7) 完成海关外围地面冲刷工作。
- (8) 对海关底下停车场两次的清洗工作。（不负责日常保洁工作）
- (9) 完成单位临时安作排的清洁工作。

## 六、主要经验和收获

(2) 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

(3) 只有坚持原则落实制度，认真管理，才能履行好区域经理职责

(4) 只有树立服务意识，加强沟通协调，才能把分内的工作做好。

## 七、存在的不足

由于工作实践比较少，缺乏相关工作经验，2015年的工作存在以下不足：

(1) 对物业管理服务费的协议内容了解不够，特别是对以往的一些收费情况了解还不够及时。

(2) 医院垃圾袋用量较大，宏观上控制容易，微观上控制困难。

(3) 保洁工作人员情绪容易波动，自身在所管区域与员工沟通上还要下更大的功夫。

## 八、下步的打算

针对2015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：

(1) 积极搞好与妇保、海关有关领导之间的沟通协调，进一步理顺关系；

(2) 加强业务知识的学习提高，创新工作方法，提高工作效率；

(3) 管好耗材方面的开销，最大程度为公司节省成本；

(4) 想方设法培训员工礼节与操作知识，努力成为一只综合素质较高的保洁队伍；

(5) 抓好所管区域的保洁后勤工作。

## 试用期工作总结

弹指一挥间，我的工作试用期已接近尾声。通过这两个月的学习与工作，从中熟悉了公司以及有关工作的基本情况，了解物业公司的重要工作内容与职责，对物业公司的工作有了一个具体的了解。在即将过去的两个月时间里，在公司领导的关心和指导下，在同事们热情帮助下，较快熟悉了公司环境，适应了新的工作岗位，现将我试用期的工作情况简要小结如下：

一、严格遵守公司各项规章制度，认真学习业务知识，履行



岗位职责，服从领导安排。做为一名公司的新进员工，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。

二、主动学习、尽快适应，迅速熟悉环境，主动、虚心向领导、同事请教、学习，基本掌握了相关的工作内容，工作流程、工作方法，顺利完成领导安排的各项工作。

三、做好前台的门面工作，整理好桌面文件，定时擦拭玻璃桌面保持前台整洁和美观。

四、做好日常快递收发工作，签收快递后迅速送达并做好登记。

五、做好电话的接听工作，回绝推销骚扰电话，重要电话及时为相关部门转接，如无人接听做好登记工作，及时向有关部门或相关人员汇报。六、严格把关进出人员，非公司人员除有公司人员带领的一律先问清楚来意，礼貌应答，然后电话通知内部相关人员允许进入的.才可放行。

七、协助其他部门做好临时交托的各项任务。

除了前台应完成的任务外，同时作为一名客服部的人员我还应该做好的有以下几点：

一、对于商户咨询和投诉的处理，应服务热情、周到、礼貌、用语规范，耐心细致的的受理并做好相应的记录，如遇到处理不了的问题时，要先对客户予以耐心安慰和解释，稳定客户情绪并及时汇报上级领导处理解决。

二、对于商户的日常维修工作，接到报修电话后登记好报修人的姓名以及电话，以便维修部门跟进，迅速填写好保

修单移交给相关部门，待维修完工商户确认以后将维修单编号归档。

三、协助客户部门的其他工作人员完成领导交托的其他工作。

试用期结束后又将是一个崭新的开始，作为意邦的一份子，

我会尽全力做好自己分内的工作并协助其他部门完成交托的任务，努力学习相关知识，提升自己的工作能力，基本改善自己的不足。最后感谢领导给了我这次机会，我会在今后的工作中努力进取，为做一个称职的人员而不断地提升自己各方面的能力与素质，为公司的发展贡献出自己的一份力！

XX-XX物业管理有限公司

XX-X

自6.17日进入春天物业管理处，到现在已近一个月，在管理处赵主任和同事的帮助下，学习到了很多物业管理方面的知识和经验，也有自己的一些体会。现总结如下：

一、真诚的感谢领导和同事们的帮助，让自己的新工作有了一个良好的起点。

二、主要工作情况：

1. 最初几天，熟悉了春天小区的各单元楼和地下车库的分布，为今后工作的开展奠定了基础。

2. 认真学习了《杭州市物业管理条例》、《物业维修基金使用管理办法》和《物权法》等和物业管理相关的法律法规。

3. 按赵主任的布置，参加了关于9幢501顶楼阳光房违规装修的2次协调会，制作了会议笔录。9幢501的违规大规模搭建阳光房对7幢406，306, 206的冬季采光造成了影响，引起了3位业主的强烈投诉。从这起事例可以看出，对于业主的违规装修，应该在开始阶段，物业就要想法设法去控制住苗头，否则，一旦有业主开了头，其他业主就会互相攀比和效仿，后期物业就很难管理了。

另外，还参加了3幢501家里玻璃破裂的协调会，业主叫来了《小强热线》，希望在媒体的介入下，玻璃破裂的损失由物业来承担。通过这起事例，我学习到物业公司对小区的公共部位和设施提供维修和保养服务，而对于业主个人的财产，在不能证明物业有过错的情况下，物业是不能承担损失的，但是，物业可以提供一些必要的协助。

#### 4. 学习了文档制作.

文档的制作对于物业管理来说非常的重要，许多管理上的事例需要留下书面材料以备日后查询. 我学习了应急预案，楼道温馨提示和门岗宣传栏内容的制作。

### 三、工作心得

对于近一个月的试用期工作，最大的心得是-----物业管理无大事，物业管理的内容都很琐碎，作为一名物业管理-员-需要以很大的耐心来对待每天的工作；说物业管理无大事的同时，也可以说物业管理无小事，因为对于业主来说，他们反映给物业的每件事情都希望能够得到最快速和圆满的解决。

### 四、工作不足

1、可能是从事物业管理工作的时间不长，每天工作还缺乏系统性的安排，这一点上需要快速的提高。

2、物业管理专业知识还非常的缺乏，需要快速弥补。比如，对于装修的现场管理，我所知道的还非常少，需要向领导和同事多请教。

3、消防上的专业知识也要多学习，不能等到用时方恨少。

自6.17日进入春天物业管理处，到现在已近一个月，在管理处赵主任和同事的帮助下，学习到了很多物业管理方面的知识和经验，也有自己的一些体会。现总结如下：

一、真诚的感谢领导和同事们的帮助，让自己的新工作有了一个良好的起点。

二、主要工作情况：

1. 最初几天，熟悉了春天小区的各单元楼和地下车库的分布，为今后工作的开展奠定了基础。

2. 认真学习了《杭州市物业管理条例》、《物业维修基金使用管理办法》和《物权法》等和物业管理相关的法律法规。

3. 按赵主任的布置，参加了关于9幢501顶楼阳光房违规装修的2次协调会，制作了会议笔录。9幢501的违规大规模搭建阳光房对7幢406，306, 206的冬季采光造成了影响，引起了3位业主的强烈投诉。从这起事例可以看出，对于业主的违规装修，应该在开始阶段，物业就要想法设法去控制住苗头，否则，一旦有业主开了头，其他业主就会互相攀比和效仿，后期物业就很难管理了。

的公共部位和设施提供维修和保养服务，而对于业主个人的财产，在不能证明物业有过错的情况下，物业是不能承担损失的，但是，物业可以提供一些必要的协助。

4. 学习了文档制作。

文档的制作对于物业管理来说非常的重要，许多管理上的事例需要留下书面材料以备日后查询.我学习了应急预案，楼道温馨提示和门岗宣传栏内容的制作。

### 三、工作心得

对于近一个月的试用期工作，最大的心得是-----物业管理无大事，物业管理的内容都很琐碎，作为一名物业管理-员-需要以很大的耐心来对待每天的工作；说物业管理无大事的同时，也可以说物业管理无小事，因为对于业主来说，他们反映给物业的每件事情都希望能够得到最快速和圆满的解决。

### 四、工作不足

1、可能是从事物业管理工作的时间不长，每天工作还缺乏系统性的安排，这一点上需要快速的提高。

2、物业管理专业知识还非常的缺乏，需要快速弥补。比如，对于装修的现场管理，我所知道的还非常少，需要向领导和同事多请教。

3、消防上的专业知识也要多学习，不能等到用时方恨少。

## 物业工作转正工作总结篇八

----word文档，下载后可编辑修改----下面是小编收集整理的范文，欢迎您借鉴参考阅读和下载，侵删。您的努力学习是为了更美好的未来！

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、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、1

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质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。

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。

自来到公司始，我从摸索到熟悉，从茫然到自信，在我前进的每一步，都得到了公司领导和同事的热情相助，也得到了大多数业主的谅解与支持。作为刚刚毕业的大学生，那是我成长过程中一段极为宝贵的财富。在此感谢公司各位领导和各位同事们。

20xx年xx月13日\*\*\*主管离职，承蒙领导们厚爱，我接任客服

部主管一职。刚上任时，我自信心不足，觉得年龄尚小，经验不足，能力有限不足以担当重任，对领导的重托深感愧疚。但在客观上，我对小区房屋的基本情况，每家业主的基本情况都是非常熟悉的，客服部各种手续的办理及服务工作的流程也掌握的相当熟练。压力的承受能力，良好的心态调节能力也经过了考验，因此，在此基础上，我会更加积极主动的学习工作，并不断提高自身的业务素质及领导能力，争取早日转正。

我自xx月14日任物业客服部主管短短一个多月时间里，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，努力工作，较好地完成各项工作任务。现作述职如下：

### 一、带头做好物业客服部基础工作。

在刚入职时，作为一名普通的客服管理员，我努力学习物业管理知识，做好基础本职工作，认清自己岗位职责，勇于解决较难处理的事情，在较短的时间内适应本岗位工作。入职后第七个月开始担任客服部主管，在此岗位工作的1个月中，抓好本部门的各项工作，提高客服部整体服务意识，对各项工作进行合理安排、管理，提高了工作的实效性，具体包括：

(1)示范及引导部门员工做好客服日常接待工作，为业主提供规范化服务；

(2)现场指导办理房屋二次装修申请手续、落户手续、临时出入证等工作；

(3)带领部门员工进行入户走访，并发放调查表38份，搜集业主

/客户对物业管理过程中的意见及建议，并做汇总分析上报给公司领导；

(4)发布各类书面通知20多份，短信通知968条，通知拟发及时、详尽，并积极配合通知内容做好相应的解释工作。

(5)建立健全区域各种资料，尤其是业主档案及投诉处理汇总；

(7)协调与物业公司秩序部、工程部为业主提供快速优质服务；业主送水送电等物管服务无一拖延推卸。业主提出的保洁、秩序问题，也做到了快速到达现场，并即时解决。

任职期间，在\*\*\*主管的优秀管理基础上，我在短时间内使本部门的各项工作继续保持了有序管理，使物业公司的客户服务工作正常运转，并较好完成领导交办的各项任务。

## 二、履行客服主管职责，努力做好本职工作

作为积极上进的年轻人，勇于承担责任，服从领导各项工作安排，以“做好基础工作，提高服务水平，最终达到物业费的收取”为总体工作思路，认真履行客服主管职责，努力做好本职工作。

(1)、督导服务管理工作的落实，发现问题及时进行整改，不断提高服务管理水平；

(2)、起草部门计划、总结和有关公文，组织召开部门工作例会。

传达上级领导工作安排，参考部门各员工意见，合理有效的部署开展工作；

(3)、制作并按时上报部门员工的考勤表；

(4)、整理装修垃圾结算清单；

(6)、在杨经理的指导下，对部门员工进行岗位职责培训，加

强责任意识，促进了部门员工又好又快的完成工作。鼓励部门员工学习物业管理知识，并指导员工合理运用office软件，促进工作效率的提高。

负责客服部工作一个多月以来，我承受着一定的压力，我也付出了很多的时间和精力，有时候事情多起来，忙得一天闲不下来，但我觉得很充实，对于我来说，在这不长的时间内，我所收获的要远远大于我的付出。作为部门的负责人，我认真履行客服主管职责，努力做好本职工作，带领部门员工在提高服务意识，提升服务水平的基础上基本完成各项工作任务。

素质有待提高等等。我以后也将朝以上不足努力改进，争取做一名优秀的物管客服人员，一名称职的物业公司客服部主管。看过“物业转正工作总结”的人还看了：  
1. 物业客服试用期工作总结  
2. 物业员工试用期转正个人工作总结  
3. 物业客服主管试用期工作总结  
4. 物管员转正总结  
5. 物业管理试用期工作总结  
6. 物业前台客服试用期工作总结  
7. 物业管理试用期工作总结(2)