

最新物业服务人员工作总结 物业服务的 工作总结(优秀5篇)

围绕工作中的某一方面或某一问题进行的专门性总结，总结某一方面的成绩、经验。怎样写总结才更能起到其作用呢？总结应该怎么写呢？下面是我给大家整理的总结范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

物业服务人员工作总结 物业服务的工作总结篇一

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，因上半年相较于年繁多的装修事情相比，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。

20年x月到20年x月合计业主发出投诉单406份，已经处理371份，待处理的35份。其中年上半年的投诉单计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，其中年上半年的整改单计50份，回访率达到98%。

截止年x月，每一间小区累计签约入伙444套，其中年上半年

度入伙签约36套，累计办理装修159户，出入证943对，其中
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。

物业服务人员工作总结 物业服务的工作总结篇二

一、 坚决服从上司的领导，认真领会执行公司的经营管理策略和工作 指示精神，并贯彻落实到岗位实际工作中，始终把维护公司利益放在第一位。

二、 坚持“预防为主、防治结合”的治安管理方针，时刻教育和要求队员，并严格要求自己加强对项目工地的巡查力度，于10月19日发现一棵倾斜的大树存有安全隐患。于11月2日抓获一名从边检站办公区翻越铁丝网进入我司辖区的可疑男子。

三、 坚持“预防为主、防消结合”的消防工作方针，完善消防设备巡视及保养措施并加强队员的消防知识培训，提高队员防火意识，使队员能熟练掌握消防设备的操作方法。确保项目工地的消防安全。

四、 制定、完善部门各项规章制度、管理规定。在日常工作

中具体实施运作。

五、 总公司领导经常带领客人到项目工地参观，要求各队员认真做好礼节礼貌等工作。

1、 遵循公司的经营理念及服务宗旨，以公司企业文化精神为中心，积极关心鼓励队员，有意识培养凝聚力和队员的团队精神。由小及大形成部门合力、战斗力和对公司的集体荣誉感。

2、 以身作则，带头遵守公司、部门的规章制度和纪律，保持严谨自律的工作、生活作风，给队员树立良好的榜样，引导队员良性发展，营造健康的工作气氛。

3、 在工作中严格管理，处理问题遵循“公平、公开、公正”的原则，做到“功必奖、过必罚”树立管理威信，充分调动队员的工作积极性。

4、 在工作、生活中细致、认真，时刻了解掌握和关心队员的工作、生活及思想状况，逐步培养和队员的工作感情，并赢得队员的信任。以此鼓舞队员的工作热情。在思想工作是一切工作的生命线的方针指引下，针对秩序维护员队的实际情况，引导队员与时俱进，提升素质转变自身观念。

5、 在各类理论培训中，通过讲解、点评、交流使队员在思想认识和日常工作中皆有不同程度的感悟与提升。并时刻教育队员要有紧迫感，应具有上进心，使其明白秩序维护员工作不是高科技，没有什么深奥的学问。成为一名合格秩序维护员关键在于人的主观能动性和责任心，是建立在对公司的忠诚度和敬业精神、对管理与服务内涵的真谛的理解及运用之上，并以此激发大家积极进取在工作中体现自身价值，感受人生乐趣。

1、 工作方式过于急躁，对新入职队员要求过高造成07年8月

至10月秩序维护员队人员流动率增高。

2、工作中时有松懈。

3、工作经验和相关管理知识仍需进一步学习、积累。

物业服务人员工作总结 物业服务的工作总结篇三

大家好！

大全公寓座落开发区芬芳涂料厂南面，占地面积9349.38平方。建筑面积13551平方。高楼13层，住房221间，有电梯3部，二次给水系统1套，供暖系统1套，自备发电机1套等一系列消防设备。现有保洁员，门卫，维修工，等管理人员11名。每天24小时为大全公寓提供物业服务。

好汇物业公司於20xx年9月23日正式进入大全公寓服务。当天在公司领导的带领下。保洁员，门卫当天上岗。开会强调工作要求和公司规章制度，针对大全公寓宾馆式服务要求的实际情况。特制定了详细的保洁员岗位划分，岗位要求和考核办法并上墙公示。公司领导制作了公寓公约，公寓楼管理制度，电梯管理办法，员工，车辆管理办法等宣传栏【版】16块，横幅3条，中秋国庆挂大红灯笼4盏。增添了节日气氛。

进入大全公寓后，我们好汇物业马上组织人员将公寓大楼周围垃圾打扫干净，将雨篷顶上，楼顶垃圾，各楼13层及地下室等多处垃圾全部清理到楼外。汽车装运2车，电动三轮车装运5车，保洁员将一，二层窗户玻璃，三部电梯，所有楼内通道及门整个擦洗干净。地下室二次供水，自备发电机等管道设备全部擦洗干净。针对业主反映的问题，我们能解决的问题将尽快解决，解决不了的交开发商处理。认真做好环境卫生服务。以宾馆服务为标准，提高服务档次，满足业主要求。

今后将加强内部人员培训，按照要求组织门卫，保洁员进行

培训，每月一次。提高服务质量，加强巡回，防火，防盗，防跑，冒，滴，漏。确保公寓人员设备安全。完成公司领导交给的各项工作任务，及时收回物业费。

谢谢大家！

物业服务人员工作总结 物业服务的工作总结篇四

- 1、清洁绿化日常治理工作。
- 2、杂草的清理和补种。
- 4、多个小区车库顶棚进行彻底打扫和冲洗。
- 5、大雪天气清理地面的积雪薄冰。

为了保障业主有一个良好的居住环境！

楼栋里的每一个角落、每一块草坪绿化带

我们都仔仔细细地清扫

他们是业主品质生活的保障

- 1、配合相关部门对小区供配电，排水，消防，电梯，智能化系统开展维保工作。
- 2、按照要求对公共区域设施设备进行巡检。
- 3、维修更换单元楼层照明灯。
- 4、疏通污水排水管道。
- 5、完成标识标牌及温馨提示语的安装。

6、修补小区损坏路面，保证居民安全出行。

只要接到物业服务中心前台报修电话时，他们就立即行动，在最短的时间内赶赴现场查故障、查隐患、实施维修，哪里有需要就到哪里去。多年的维修工作，养成了维修师傅们总是以高度的责任感投入工作，只要业主对维修工作满意了，他们也就知足了。

消防系统测试，对消防泵以及消防栓，喷淋泵运行情况进行了测试。

巡逻岗每日巡查，夜间加强重点区域巡查工作，如非机动车停放区，各安全通道进行一一排查。保证小区安全。

整理非机动车乱停乱放，统一清理地下非机动车及僵尸车，划定区域定点存放。

开展交接班礼仪，展示良好形象和服务标准。

严格把控小区出入人员及车辆，做好安全防范。

遇到困难时，最怕身边没人

还好，总是轻易就能找到他们

让业主在最短的时间得到帮助

他们的肩膀那么小，能耐却很大

接待并处理业主诉求，咨询，建议，投诉，报修。

公共区域定期巡查。

为消除火灾等安全隐患，客服联合秩序定期清理楼道堆放物。

在辛勤的岗位默默无闻的付出，业主每一次的询问，我们客服人员总是笑脸相迎，因为他们心中怀着一份信念，一份执着。

进入小区以来，我们陆陆续续开展了“元宵节活动”“植树节活动”“清明祭祖活动”等社区文化活动，丰富小区内业主文化活动，拉近业主间的距离，提升业主满意率。

员工培训的一个主要方面就是岗位培训，其中岗位规范、专业知识和专业能力的要求被视为岗位培训的重要目标。岗位人员上岗后也需要不断地进步、提高，参加更高层次的技术升级和职务晋升等方面的培训，使各自的专业知识、技术能力达到岗位规范的高一层标准，以适应未来岗位的需要。员工培训工作显得尤为重要，实践证明它也是达到预期目标的一条有效途径。

以上是xx物业服务中心第一季度物业管理服务工作总结，感谢在工作中给我们提了意见和建议的您们，也谢谢你们对物业工作的支持与理解，在往后，我们将继续启程，以饱满的精神面貌完善工作的缺口，无私奉献，继续前行！

物业服务人员工作总结 物业服务的工作总结篇五

包括啄木鸟行动、供方恳谈会等，鼓励全体员工以主人翁姿态，积极参与公司的客户服务活动，随时随地的发现问题...找出服务过程存在的缺陷，持续改进，最终达到提升客户满意的目标，每月编制《环境管理月度工作简报》。

2、2020年5-7月份开展“清风行动”专项服务提升行动

为全面提升环境质量，通过夏季消杀、植物修剪、更换时花、水质处理、白蚁防治、沙井清理、化粪池清掏等形式，加强日常养护及环境提升。

3、2020年6月份开展防洪演练、电梯困人演练、上半年消防演习，2020年11月开展下半年消防演习。

进一步了解掌握突发事件的处理流程，以及提升在处理突发事件过程中的协调配合能力。

4、2020年7月份开展”追梦的蒲公英“物业管家锤炼营系列培训活动。

通过锤炼营活动提升工作人员专业素质，为客户提供更优质的服务。

5、2020年9-10月份开展“金秋行动”和“美丽家园”专项环境提升活动。

通过病虫害防治、中耕施肥、落叶造景、花期控制、乔木扶正、杂物清理、苗木补栽、植物修剪等开展园林绿化工作；以清理小区地面污渍，大堂门玻璃灰尘、印迹，轿厢及梯间走道黑渍等开展清洁、保洁工作，达到小区环境目视清新、干净。