

前期物业工作汇报 前期物业客服工作总结 总结优选(大全5篇)

总结是把一定阶段内的有关情况分析研究，做出有指导性的经验方法以及结论的书面材料，它可以使我们更有效率，不妨坐下来好好写写总结吧。什么样的总结才是有效的呢？以下是小编收集整理的工作总结书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

前期物业工作汇报 前期物业客服工作总结优选篇一

2017年对于___物业来说，可以说是成长的一年，发展的一年，我们在不断改进和完善各项管理机制的一年。在这当中，物业客服部的工作得到了公司领导的关心与支持，同时也得到了各兄弟部门的大力协助，经过全体客服工作人员一年来的努力工作，各项工作制度不断得到完善和落实。‘服务至上，用心做事’的理念铭刻在每一位客服工作人员的脑海，新年已至，回顾一年来的客服工作，有得有失，现将一年工作总结如下：本年度客服部8名员工中有6位工龄在半年以内，也是企业的新鲜血液，在加入本部后，以最短的时间内，掌握本部工作程序，以最快的速度适应岗位工作，客服部员工认真学习岗位知识，及时解答业主疑问。年度接待来电来访万余次，客服员登门走访业主200余户，投放各类通知20余份。截止2017年12月底，办理接房8483户，办理装修6976户，现小区在住人数3500余户。

本年度物业费收缴情况；现1, 2, 3期物业费用收取的日期，分为四个阶段，给物业费的收取增加了一定的难度。进入8月份以来，客服部对拖欠物业费的业主进行了电话提示的催缴工作，要求业主以汇款和柜台结算的方式进行缴纳物业费用，对现居住在小区恶意拖欠物业费的业主，进行提示，限期及停办一切服务项目的措施催缴物业费，在物业费的催缴过程中，虽然我们的客服员遭到了业主的不理解与语言攻击，但

客服人员都能以服务至上的工作态度为业主进行解说。截止12月底，已缴纳物业费业主6247户，占总体的75%。这个成绩是和我们每一位客服员的努力分不开的。

客服部对业主乘车卡的发放进行了规范管理，发卡时严格核对业主信息，限一户一卡，对车卡充值的业主进行身份核对，挂失补卡等都做到了登记备案，控制了乘车卡的外流问题。在2017年中，业主主要报修项为外墙渗水，飘窗进水未装修房屋有水渗入楼下，洗手间下水管漏水等问题，及门锁，窗等常见问题，走廊照明，电梯停用等。以上问题客服部都已及时上报及时派工及时给予解决，并做好回访工作。

尽管本部门总体工作取得了良好的成绩，但仍存在一些问题，为了进一步做好明年工作，现将本部门存在的问题总结如下：员工的业务素质和服务水平偏低，主要表现在处理问题的技巧和方法不够成熟，应对突发事件的经验不足，在服务中的职业素养不是很高。协调处理问题不够及时妥善，在投诉处理，业主意见建议，业主求助方面，欠缺部门协调，跟进和报告。

2018年工作计划和重点：2018年我部重点工作为，进一步提高物业费收费水平，在2017年的基础上，提高1至5个百分点，部门管理基本实行制度化，员工责任心和服务水平有显著提高，各项服务工作有序开展，业主满意率有所提高，加强部门培训工作，确保客服业务水平提高，密切配合各部门工作，及时妥善处理业主纠纷和意见建议。

同时希望能有机会到比较成熟的社区学习，掌握更好的服务意识，提高自身的专业水平。新的一年，已经到来，希望我们团队每一位珍惜在一起的和谐气氛，创造更多的惊喜与超越，更好的发挥团队精神，以“业主无抱怨，服务无遗憾，管理无盲点，工程无隐患”为工作目标，客服部全体以更饱满的精神去面对新的一年，共同努力为____物业公司谱写崭新辉煌的一页。

前期物业工作汇报 前期物业客服工作总结优选篇二

物业工作是整个公司正常运行的后勤保障系统，工作内容虽然庞杂，但是在同事们的共同努力下，顺利的完成了本年度的各项任务。

1. 接待大厅资产管理：定期清查辖区的固定资产，对有问题的硬件设施及时联系维修维护。为美化大厅环境，今年特别更换了花艺摆件，新增了沙发垫和小地垫。让来访人员在休息的片刻也能感受到公司的人性化。
2. 水吧服务管理：为了提高水吧的服务品质，今年水吧也做了人员的调整。干净、整洁是水吧的基本要求。今年以来要求水吧服务人员必须统一制服，制服需保持整洁。服务台每天至少每天清理三次，客人离开后及时清理茶几，确保休息区的整洁。为保证水吧的服务质量制定了《水吧管理制度》。经过今年的调整和完善，今年共成功接待客人687人次，并配合公司多次宣传接待工作。
3. 保安管理：保安工作是确保公司办公区域内人员、财产安全的根本保障。今年来各保安员严格执行《保安管理制度》，全年内没有出现任何重大安全事故，顺利的完成公司本年度的安全保卫任务。因为保安部都是男同事，他们多次热心帮助兄弟部门，搬东西并积极配合公司的外宣工作，从不言累，在此我也十分感谢他们。
4. 保洁管理：保洁工作是整个公司最脏最累的工作，为了给大家提供一个舒适的工作环境。今年以来，每位保洁员都勤勤恳恳、任劳任怨。为了让来访客户给公司留下更好的印象，他们从无怨言。今年以来对保洁工作更是严格要求，严格依照《保洁管理制度》做好每个小细节，并通过和保洁人员的多次面谈，提高了保洁员的服务意识。
5. 水电管理：水电管理是公司正常办公的基本要求，今年以

来由于多种客观原因，办公区域多次停电，影响了正常办公。这还需要公司领导及时的外部接洽以解决此问题。但是通常办公区域的灯管、开关及其它用电设备出现问题，我们都能在第一时间进行更换和维修，确保办公区域的用电设备的正常运行。

前期物业工作汇报 前期物业客服工作总结优选篇三

岁月如梭，转眼又快迎来了新的一年。在即将过去的20_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20_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。20_年_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_x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！

前期物业工作汇报 前期物业客服工作总结优选篇四

xx工业园物业管理部自立以来，本着为园区经济效益，社会效益和环境效益服务的宗旨，置身于园区物业管理服务之中，推进了园区的精神文明建设。为入园企业自主创新、科学发展营造良好的投资环境，最大努力为业主提供优美、整洁、舒适、安全的创业基础。xx现代工业园建立于2019年已形成规模，入园企业、家、占地面积。随着园区基础设施和厂房等建设的进一步展开和改善，对园区内的道路和绿化带都会产生一定的影响和损坏。

如不进行有效的管理和维护，园区内将会是垃圾成堆，杂草丛生，交通不畅，给人一种杂乱无章的印象，这些现象将直接影响到园区的形象和品位，同时入园企业和单位的形象及投资创业环境造成严重的负面影响，为此，我们深化服务理念，找准面向企业的切入点，精心服务大众，全力为企业排忧解难，抓服务细节，给企业营造家的感觉。我们是这样说的更是这样做的。

- 1、入园企业及公共卫生生活垃圾一体化管理（专业人员运输垃圾）；
- 2、施工单位的文明施工管理、签订文明施工协议；
- 3、园区、功能区主要道路及公共设施的日常管理和巡查工作；
- 4、xx污水处理厂的运行管理和污水收集及排放管理工作；
- 6、积极配合园区平台建设，安全生产等日常工作。

在回顾总结取得的成绩的同时，我们也清醒看到还有很多要

完善提高的工作，主要在以下几个方面努力：一是管理人员的管理水平和有服务能力还不够，按高标准、上档次，上品味还有很大差距；二是部分企业及施工单位未能按章履行义务，浪费了管理人员很多精力；三是缺少绿化管理专业技术人员，对已移交的绿化缺乏良好的技术管理和科学维护，针对上述存在的问题，物业管理部会同各企业认真从主观、客观上查找原因，做好调查研究，制定切实可行的整改措施，列入下半年重点突破工作之中。

三

认真按照园区管委会要求积极开展工作，严格履行职责，确实将xx园区物业管理好，为企业发展服务好。

1、全面提高素质教育，增强管理服务水平，加强对物业管理人人员，卫生保洁员的管理教育、培训工工作，提高他们的管理水平和服服务能力。加强素质教育教育，提高工作人员对工作的事业心、责任心，加强业务技能培训，提高科学技术管理，维护水平。

2、全面提高服务质量，认真履行工作职责，严格按照《物业管理条例》和《物业管理办法》要求，不断增强物业规范化，法治化管理，认真履行工作职责提高服务质量，开拓服务范围，保障日常管理维护动作，重点整治好脏、乱、差现象，维护好园区内道路，疏通好雨水、污水管道，管理好化成果，服务好业主最基本的要求，逐步完善园区基础设施建设。

3、全面提高园区形象，加强道路保洁，亮化和绿化维护工作、增设道路铭牌完善道路标识、标线。

前期物业工作汇报 前期物业客服工作总结优选篇五

1、要根据法律法规的约定和开发商明确管用房的面积，其中

管理用房包括管理处办公室、客服中心、员工宿舍食堂等。一般情况下开发商在设计中往往会忽略宿舍和食堂的预留。在这方面需要及时的建议及修改方案。

2、小区的进出口位置和数量配置要合理，坚持能少则少的原则。目前以最低工资增长幅度的趋势来看，物业公司需要减少人员的投入，尽量用安防设备来替代劳动力的支出。小区尽量考虑全封闭式管理，外围防护围栏的设计要防攀防钻。外围死角位需要加装监控设备。

3、小区内vi标示和建筑小品设计亦要考虑到易于低成本维护。否则日后这块物业维护将会是很大的成本。

4、小区内、地下室和楼道的照明灯不必多，只需满足一定的光照度即可，小区内的照明灯尽量采用耐锈蚀、牢固、防日晒雨淋、不怕台风、采用节能灯泡，地下室和楼道则可以采取节能措施如声控开关、光控红外线复合开关等，主要目的是方便日常维修、业主使用及减少日后公共照明的用电量。

5、根据工作经验核定一个单元的楼道灯用电量，尽可能配制最小容量的电表(以免大容量电表运作而发生不必要的公共能耗)。另外消防水泵、二次供水等设备设施功率大但用电量少的尽可能的合用一个电表，以免以后计量出现误差。

6、小区公共配套设施设计需要一步到位。管道煤气、智能系统、二次加压的管路及闸阀、用于餐饮商铺预留的排烟道和隔油池等都应在设计中加以考虑。以免引起以后小业主对此产生的一些不必要的纠纷。

7、小区建设工程采用的批量较大的各种建材、装饰材料、水电器材等常规材料和配件尽量选用市面上有的普通规格的标准件和通用件，尽量采用国家和本市指定厂家所生产的牌子、型号与规格。方便日后的维修与补给。

8、项目中所有参与土建工程、装饰工程、设备设施安装工程、绿化工程和相关的市政工程的施工单位、供货商、安装单位、都应与开发商就设施设备的保质(修)期的保质(修)内容、保质(修)期限、责任、费用(维修保证金)、违约处理等达成书面协议，并提供有效的合法经营及资质证明、产品的产地、合格证明、设备订购合同、材料供货价目表、采购供应地址及单位联系电话。这可以方便物业管理公司在前期工作中的承接查验工作的展开。

9、项目内所有重要的大型配套设备(包括电梯、中央空调、配电设施、闭路监控系统、消防报警系统、对讲系统等)的供应单位应提供清晰明了的操作使用说明书，并对物管相关技术操作人员提供正规的培训。以方便日后的操作和维修维保。

10、项目内所选用的设备和仪表均应得到有关部门的许可证明(如电表、水表须经过水电部门校验合格才允许使用，闭路电视监控系统须经过公共治安部门的安全技防测试合格后才准许使用，还有消防报警系统、灭火器、电梯变配电系统、停车场、交通管理系统等)最好由设备或仪表供货安装单位一并解决。并对物业公司相关技术人员给予指导并交付使用。

11、为方便以后小业主的使用和物业公司的管理，对大型重要的公共配套设备能设独立电表的设独立电表(便于物业公司以后情况分析和成本控制)，高层及大型写字楼的室内照明插座电源应与中央空调系统用电线路及计量分开，尽量做到分表到层、分表到户，表的位置最好能统一、集中(便于抄表、住户忘关开关时可临时切断电源，减少住户的损失)，弱电类分线分层分户应作好识别标记，合理分配。方便日后物业的检修。

12、物业公司的工程专业技术人员要做好质量跟进工作，深入现场，掌握第一手资料、尤其是各种给排水、电、中央空调、消防报警电话、有线电视等管线的走向、重要闸阀和检查口的位置，以及相应的施工更改记录。以满足物业管理公

司对项目更深入的了解。

1、对项目的竣工验收，物业公司人员应同参加，对不符合物管要求的工程项目令其整改合格后再签字，物业(包括设备设施)的二次接管验收须全面把关交接，尤其是图纸、资料、更改记录等。物业管理公司对开发商所移交的物业一定要把好验收关，否则因为把关不严而造成的后遗症和改造、增设工程会给物业公司带来沉重的包袱及成本。

2、建设单位应对小区所有土建工程、装饰工程、市政工程、设备安装工程和绿化工程等主体及配套工程的施工(承包)单位名称、工程项目、工程负责人的联系电话、保修期限等内容列出清单交给物业公司。方便以后管理中出现问题可以及时跟进。

3、将施工单位施工未用完的建材包括各种瓷片、玻璃窗及配件等留下来备用可为以后维修减少费用。凡小区采用非市面上常见的建材，设备和设施的应让开发商或施工单位提供供货和维修保养单位的地址、电话和联系人。

4、物业公司在验收时应注意在以后的管理工作中与其密切相关的设施和管线有无按要求做好：包括岗亭、道闸、围栏防攀防钻设施、清洁绿化取水用的水管接口、倒水池、垃圾收集房(含清洁工具房)、小区标识系统、汽车泊位是否足够，设施做好与否，小区摆摊、搞社区活动、室外加工用电的预留电源插座、空调滴水、排水系统(含商铺)等。还有就是小区公共设备、设施、辅助场所(幼儿园等)、停车位、会所等产权须界定并出具相关证明(避免以后引起小业主的投诉、纠纷)。现在业主维权意识比较强烈，物业公司尽量在前期工作中将以后可能会引起的纷争和投诉的问题提前解决。

物业公司在入伙最初阶段主要完善物业管理配套设施，理顺业主与物业管理公司之间就重要事项的法律契约关系(如业主公约、管理费、本体维修基金、停车位使用协议、管理费和

水电费银行委托缴款协议等)。凡是业主(住户)违反小区管理条例的处罚条款,诸如高空抛物、公共楼道烧香、乱丢乱放杂物垃圾、车辆停放不到位、私自架设天线、乱拉电线、电话线、不按要求安装空调、拖欠管理费和车位使用费等物业管理中常见的比较棘手的违章处罚一定要在业主管理规约中列明,业主签字后有效。入伙前期对小区违章违规的危害性,处罚条款和依据频繁地通过宣传栏、单元大门通知栏广而告之。对一些不太自觉的住户要上门走访等加大宣传力度教育。当然重点是前期工作需要全面完善的预防问题的发生。

综上所述,前期介入管理是后期物业管理的一项基础性工作,“前期管理从图纸开始”其核心是把物业管理的理念注入到物业的规划、设计、施工过程中,使产品尽量满足小业主的需求。通过前期管理对物业的土建结构、管线走向、设施建设、设备安装等情况了如指掌,便于在正常期管理中做好物业本质工作及其设施的维修维保工作。为日后在正常期的管理工作中能为小业主提供更优质的服务奠定了坚实的基础。