

# 2023年前期物业工作总结及工作计划客服 物业服务工作总结(通用6篇)

计划可以帮助我们明确目标、分析现状、确定行动步骤，并在面对变化和不确定性时进行调整和修正。什么样的计划才是有效的呢？以下我给大家整理了一些优质的计划书范文，希望对大家能够有所帮助。

## 前期物业工作总结及工作计划客服篇一

时光流逝，不知不觉，2021年已经过去。回顾全年度的工作，我公司始终秉持着“至诚、至善、至精、至美”的企业精神，不惧怕困难和挑战，以服务为根本，目的是为了更好的为病人及医护提供良好的就医及工作环境。

2021年全年度，物业多次配合院方后勤处迎接大大小小的参观及检查30余次；夏季暴雨期间，多次组织对产科、妇科地下室积水进行清理，保障电梯安全，为院内职工开辟安全通道；1个星期之内，完成发热门诊开荒启动任务，保障发热门诊顺利接诊。

在内部管理中，以院方“提升各班组服务技能”为契机，我们组织技能比武考核，对员工服务技能培训全面覆盖，持续改进；对超龄人员进行更换，使得我们的保洁队伍更加年轻化；更好的为科室服务。

这一年，我们取得了一定的成绩，感谢院方领导的支持，感谢公司领导的关心爱护，当然在工作中，我们也遇到了困难和不足，现将这半年来的工作总结成文，向领导做一个简要的汇报。

(1) 管理会议及员工培训共计36场。其中管理处及各班组例行会议97场，新员工培训会34场，应知应会、消防安全、廉

洁教育专项培训46场，医废回收员工培训17场，技术培训工作19场，全体员工会议3场。

(2) 完成对临产室□icu等楼面起蜡打蜡工作。

(3) 针对发热门诊转运发热病人，全年度疫情消杀总计279次，合计418.5小时。

(5) 在总务科领导下，院感科监督下，我公司陆续在后半年，对全院的医废改革和转运流程工作进行全面改革提升，确保各项工作指标符合院感要求。

(6) 第一时间完成突击抢水工作三次，圆满完成各类迎检工作约65次。

(7) 后半年完成各类运送任务360956次。无血液运送事故、无病人护送事故、及时物品运送延迟投诉7起。

(8) 参加医废演练1次、参加消防竞赛1次、邀请院方张老师培训全员心肺复苏1次，观看各类疫情防控培训视频6次，组织员工线上培训并考核3次。

2、通过疫情防控专题需求培训，对全员进行不少于6次专题培训全覆盖；

4、配合医废合规划管理，多次组织医废员工应急演练，提升消毒防控知识；

1、门诊卫生间过于老化，部分区域存在积垢现象，需要整体进行处理；

2、各区域小广告很多，希望院方结合各班组进行统一管理。

1、继续加强病区保洁专业知识内容培训，夯实员工基础，为

明年三甲检查做准备；

2、对员工超龄进行把控，对到年纪人员进行劝退，并招聘合适人员进行补充；

5、加强现场质量管理，为明年院方三甲检查以及招投标做准备。

妇幼保健院物业服务中心

20xx年12月

## 前期物业工作总结及工作计划客服篇二

营业执照注册号：\_\_\_\_\_

联系电话：\_\_\_\_\_ 委托代理人：\_\_\_\_\_

联系电话：\_\_\_\_\_ 通讯地址：\_\_\_\_\_

物业服务企业(乙方)\_\_\_\_\_

营业执照注册号：\_\_\_\_\_

联系电话：\_\_\_\_\_ 委托代理人：\_\_\_\_\_

联系电话：\_\_\_\_\_ 通讯地址：\_\_\_\_\_

根据有关法律、法规的规定，在自愿、平等、公平、诚实信用的基础上，甲方以[公开招标方式][邀请招标方式][协议方式]选聘乙方提供前期物业服务，订立本合同。

### 第一部分 物业项目基本情况

名称：[地名核准名称][暂定名]\_\_\_\_\_。

类型：[普通住宅][经济适用住房][公寓][别墅][办公][商业]\_\_\_\_\_。

坐落位置：\_\_\_\_\_区(县)\_\_\_\_\_路(街)\_\_\_\_\_。

建筑面积：[预测面积][实测面积][房屋所有权证记载面积]\_\_\_\_\_平方米。

区域四至

北  
至\_\_\_\_\_。

规划平面图和委托的物业构成明细见附件一、二(以实际验收清单为准)

## 第二部分 物业服务内容

第二条 甲乙双方应当就业主入住前的服务事宜签订书面协议，明确服务的范围、费用以及双方的权利义务等事项。业主入住前的服务范围一般包括：

1. 对已接收的物业进行维护。
2. 做好公共区域的清洁工作(施工垃圾的清理、施工场地和料场的清洁由甲方负责)
3. 协助甲方做好业主入住时的交房、接待以及与物业服务相关的咨询等工作。

以上发生的费用由甲方另行支付，不得摊入业主的物业服务费用。

第三条 业主入住后，乙方应当提供的物业服务包括以下内容：

1. 制订物业服务工作计划并组织实施;管理相关的工程图纸、档案与竣工验收资料等;根据法律、法规和《临时管理规约》的授权制订物业服务的有关制度。
2. 物业共用部位的日常维修、养护和管理。共用部位明细见附件三。
3. 物业共用设施设备的日常维修养护、运行和管理。共用设施设备明细见附件四。
4. 公共绿地、景观的养护。
5. 清洁服务,包括物业共用部位、公共区域的清洁卫生,垃圾的收集等。
6. 协助维护秩序,对车辆(包括自行车)停放进行管理。
7. 协助做好安全防范工作。发生安全事故,应当及时向有关部门报告,采取相应措施,协助做好救助工作。
8. 消防服务,包括公共区域消防设施的维护以及消防管理制度的建立等。
9. 负责编制物业共用部位、共用设施设备、绿化的年度维修养护方案。
10. 按照法律、法规和有关约定对物业装饰装修提供服务。
11. 发现物业区域内违反有关治安、环保、物业装饰装修和使用等方面法律、法规、规章的行为,应当及时告知、建议、劝阻,并向有关部门报告。
12. 制定预防火灾、水灾等应急突发事件的工作预案,明确妥善处置应急事件或急迫性维修的具体内容。

13. 设立服务监督电话，并在物业区域公告栏等醒目位置公示。

### 第三部分 物业服务标准

第四条 乙方按照双方约定的物业服务标准(见附件五)提供服务。

双方约定的住宅物业的服务标准不得低于《住宅物业服务等级规范(一级)(试行)》中规定的相应要求。

### 第四部分 物业服务期限

第五条 前期物业服务期限为\_\_\_\_年，自\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日至\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日。

### 第五部分 物业服务费用

第六条 本物业区域物业服务收费选择[包干制][酬金制]方式。

#### 第七条 包干制

1. 物业服务费用由业主按其拥有物业的建筑面积交纳，具体标准如下：

[多层住宅]： \_\_\_\_\_元/平方米/月；

[高层住宅]： \_\_\_\_\_元/平方米/月；

[别墅]： \_\_\_\_\_元/平方米/月；

[办公楼]： \_\_\_\_\_元/平方米/月；

[商业物业]： \_\_\_\_\_元/平方米/月；

[会所]： \_\_\_\_\_元/平方米/月；

\_\_\_\_\_物业： \_\_\_\_\_元/平方米/月。

2. 实行包干制的，盈余或者亏损均由乙方享有或者承担；乙方不得以亏损为由要求增加费用、降低服务标准或减少服务内容。

3. 乙方应当定期向业主公布公共服务收支情况。

## 第八条 酬金制

1. 物业服务资金由业主按其拥有物业的建筑面积预先交纳，具体标准如下：

[多层住宅]： \_\_\_\_\_元/平方米/月；

[高层住宅]： \_\_\_\_\_元/平方米/月；

[别墅]： \_\_\_\_\_元/平方米/月；

[办公楼]： \_\_\_\_\_元/平方米/月；

[商业物业]： \_\_\_\_\_元/平方米/月；

[会所]： \_\_\_\_\_元/平方米/月；

\_\_\_\_\_物业： \_\_\_\_\_元/平方米/月。

2. 物业服务资金为交纳的业主共同所有，由乙方代管，其构成包括物业服务支出和物业服务企业的酬金。

物业服务支出包括以下部分

(1) 乙方员工的工资、社会保险和按规定提取的福利费等；

(2) 物业共用部位、共用设施设备的日常运行、维护费用；

- (3) 物业区域内清洁卫生费用;
- (4) 物业区域内绿化养护费用;
- (5) 物业区域内秩序维护费用;
- (6) 乙方办公费用;
- (7) 乙方企业固定资产折旧;
- (8) 物业共用部位、共用设施设备及公众责任保险费用;
- (9) 其他费用: \_\_\_\_\_.

3. 乙方采取以下第 \_\_\_\_\_ 种方式提取酬金:

(2) [每季][每半年][每年] \_\_\_\_\_, 从预收的物业服务资金中按 \_\_\_\_\_%的比例提取。

4. 物业服务支出应当全部用于本合同约定的支出, 年度结算后结余部分, 转入下一年度继续使用, 年度结算后不足部分, 由全体业主承担, 另行交纳。

5. 乙方应当向全体业主公布物业服务年度计划和支出年度预决算, 并按[季][半年] \_\_\_\_\_向全体业主公布物业服务资金的使用情况。

第九条 物业服务费应当从甲方通知的收房期限届满之日起计收。业主办理入住手续时预付[季度][半年] 的物业服务费。此后按[季度][半年][一年] \_\_\_\_\_ 交纳, 具体时间为 \_\_\_\_\_.

第十条 业主或物业使用人申请装饰装修时, 乙方应当告知相关的禁止行为和注意事项, 与其订立书面的装饰装修服务协议。除约定收取装饰装修服务费外, 乙方不得另行收取装修



垃圾清运费、施工人员管理费、门卡工本费、开工证费、管线图费等与装饰装修有关的费用。

如收取装饰装修押金的，未造成共用部位、共用设施设备和承重结构损坏，乙方应当在完工后7日内将押金全额退还。

第十一条 停车服务费按露天停车场车位 \_\_\_\_\_元/个/月、地下停车库、停车楼车位 \_\_\_\_\_元/个/月的标准收取。

乙方应当与停车场车位使用人签订书面的停车服务协议，明确双方在车位使用及停车服务等方面的权利义务。

第十二条 乙方对业主自有物业提供维修养护或其他特约服务的，按乙方在物业区域内公示的收费标准或按双方的约定收取费用。

业主、物业使用人在符合相关法律规定的前提下，利用住宅物业从事经营活动的，乙方可以参照商业物业标准收取相应的物业服务费。

第十三条 乙方接受供水、供电、供气、供热、通讯、有线电视等公用事业服务单位委托代收使用费用的，不得向业主收取手续费等额外费用，不得限制或变相限制业主或物业使用人购买或使用。

## 第六部分 权利与义务

### 第十四条 甲方的权利义务

1. 审定乙方制定的物业服务方案，并监督实施。
2. 在办理业主入住\_\_\_\_\_日前，提供符合办公要求的物业服务用房，建筑面积约\_\_\_\_\_平方米，位置为\_\_\_\_\_。
3. 在办理业主入住后[3个月]\_\_\_\_\_月内，向乙方移交本物

业的竣工总平面图;在办理业主入住[30日]\_\_\_\_\_日前,向乙方移交本物业的其他相关资料。资料清单见附件六。

4. 在双方委派专业人员办理完相关资料、图纸的移交后[5日]\_\_\_\_\_日内,负责与乙方一起对共用部位和共用设施设备逐项进行验收,登记列表,并经双方[签字][盖章]\_\_\_\_\_确认。

5. 提供物业共用部位、共用设施设备的工程验收资料,并按照质量保证书承诺的内容承担相应的保修责任。

6. 按规划设计要求,为业主户内配置[电卡式计量表][燃气的输卡式计量表][远程抄送式水表]\_\_\_\_\_ ;各个分区[独立单独计量]\_\_\_\_\_,例如,[楼道照明][车库][庭院照明][动力用电][电梯][水泵]\_\_\_\_\_等单独计量的电表;使用临水、临电的,应当按物业的性质承担相应的费用差价。

7. 解决开发建设遗留问题。

8. 配合乙方做好物业区域内的物业服务工作。

9. 按时缴纳物业区域内已竣工但尚未出售的物业、因甲方原因未能按时交付物业买受人的物业及自有物业的服务费用。

10. 有关法律规定和当事人约定的其他权利义务。

## 第十五条 乙方的权利义务

1. 在办理业主入住手续30日前,向甲方提交本物业的入住工作计划。

2. 根据有关法律、法规及本合同的约定,按照物业服务标准和内容提供物业服务,收取物业服务费、特约服务费。

3. 可以选聘专业服务企业承担物业区域内的专项服务项目,

但不得将本物业区域内的全部物业服务委托给第三方;乙方应当将委托事项及受托企业的信息在物业区域内公示;乙方与受托企业签订的合同中约定的服务标准,不得低于本合同约定;乙方应当对受托企业的服务行为进行监督,并对受托企业的服务行为承担责任。

4. 妥善保管和正确使用本物业的档案资料,及时记载有关变更信息,并为业主的个人资料信息保密。

5. 及时向全体业主和物业使用人通报本物业区域内有关物业服务的重大事项,接受甲方、业主和物业使用人的监督。

6. 对业主和物业使用人违反本合同和《临时管理规约》的行为,采取告知、劝说和建议等方式督促业主和物业使用人改正。

7. 不得擅自将业主所有的共用部位、共用设施设备用于经营活动;将其用于广告、房屋租赁、会所经营、商业促销等活动的,应当在符合有关法律规定并征得相关业主同意后,按照规定办理有关手续,并每半年公布收益情况,接受业主监督;所得收益归相关业主所有,分配及使用由相关业主共同约定。

8. 不得擅自占用本物业区域的共用部位、共用设施设备或改变用途,不得擅自占用、挖掘本物业区域内的道路、场地。

确需临时占用、挖掘本物业区域内道路、场地的,应当按规定办理相关手续,制定施工方案,开工前要在物业区域内公示,施工过程中尽可能减少对业主的影响,并及时恢复原状。

9. 本物业区域内需另行配备相关设施设备的,应当与甲方及相关业主协商解决。

10. 属于甲方保修的业主自有物业,业主提出修理申请的,乙方应当给予协助,并对施工现场提出管理要求。

11. 有关法律规定和当事人约定的其他权利义务。

## 第十六条 业主(包括仍有未售出房屋的甲方)的权利义务

1. 对本物业区域内的物业服务事项有知情权。
2. 对乙方提供的物业服务有建议、督促的权利。
3. 有权聘请专业机构对酬金制收费方式的物业服务资金年度预决算和物业服务费收支情况进行审计。
4. 有权监督本物业区域内共用部位、共用设施设备的经营收益及使用情况。
5. 配合乙方做好物业区域内的物业服务工作。
6. 按照相关规定交存、使用和续交专项维修资金。
7. 按照约定交纳物业服务费与特约服务费。
8. 有关法律、法规和《临时管理规约》规定的其他权利义务。

## 第七部分 合同终止

第十七条 甲乙双方中任何一方决定在服务期限届满后不再续约的，均应当在届满3个月前书面通知对方。

第十八条 服务期限未满，但业主大会已选聘新的物业服务企业的，应当在新的物业服务合同生效3个月前书面通知甲、乙双方；新合同生效时，本合同自动终止；乙方应当在本合同终止前移交物业服务用房、物业服务的相关资料及属于本物业区域内的物业共用设施设备、公共区域，并按时撤出本物业区域。

第十九条 本合同终止后尚未有新的物业服务企业承接的，乙

方应当继续按本合同的约定提供服务，在此期间的物业服务费用仍由业主按本合同约定标准交纳。

第二十条 本合同终止后，甲乙双方应当共同做好债权债务处理，包括物业服务费用的清算、对外签订的各种协议的执行等；乙方应当协助甲方或业主大会、业主委员会做好物业服务的交接和善后工作。

## 第八部分 违约责任

第二十一条 由于甲方开发建设遗留问题导致乙方未能完成服务内容的，乙方有权要求甲方限期解决，甲方应当承担相应的违约责任；给乙方造成损失的，甲方应当承担相应的赔偿责任。

乙方在服务期限内擅自撤出的，应当按照[服务剩余期限物业服务总费用]\_\_\_\_\_的标准向业主支付违约金；乙方在本合同终止后拒不撤出本物业区域的，应当按照[延迟撤出期间物业服务总费用]\_\_\_\_\_的标准向业主支付违约金。前述行为给业主造成损失的，乙方应当承担相应的赔偿责任。

除不可预见的情况外，乙方擅自停水、停电的，甲方或业主有权要求乙方限期解决，乙方应当承担相应的违约责任；给甲方或业主造成损失的，乙方应当承担相应的赔偿责任。

业主逾期未交纳物业服务费的，应当按照[逾期每日万分之五]\_\_\_\_\_的标准承担相应的滞纳金。

第二十二条 除本合同第七部分规定的合同终止情形外，甲、乙双方均不得提前解除本合同，否则解约方应当承担相应的违约责任；给对方或业主造成损失的，解约方应当承担赔偿责任。

第二十三条 除本合同另有约定外，甲乙双方可以结合本物业

的具体情况和服务需求以附件的形式对违约责任进行详细约定。违约行为给他方造成损失的，均应当承担相应的赔偿责任。

第二十四条 因不可抗力致使合同部分或全部无法履行的，根据不可抗力的影响，部分或全部免除责任。

第二十五条 为维护公共利益，在不可预见情况下，如发生煤气泄露、漏电、火灾、暖气管、水管破裂、救助人命、协助公安机关执行任务等突发事件，乙方因采取紧急避险措施造成损失的，当事人应当按有关规定处理。

第二十六条 乙方有确切证据证明属于以下情况的，可不承担违约责任：

1. 由于甲方、业主或物业使用人的自身责任导致乙方的服务无法达到合同约定的。
2. 因维修保养本物业区域内的共用部位、共用设施设备需要且事先已告知业主或物业使用人，暂时停水、停电、停止共用设施设备使用等造成损失的。
3. 非乙方责任出现供水、供电、供气、供热、通讯、有线电视及其他共用设施设备运行障碍造成损失的。

## 第九部分 争议解决

第二十七条 合同履行过程中发生争议的，双方可以通过友好协商或者向物业所在地物业纠纷人民调解委员会申请调解的方式解决；不愿协商、调解或者协商、调解不成的，可以按照以下方式解决：

1. 向有管辖权的人民法院提起诉讼；

2. 向\_\_\_\_\_申请仲裁。

## 第十部分 附则

第二十八条 双方约定自首户业主入住前[30日]\_\_\_\_\_日，乙方根据甲方的委托，办理承接验收手续。

第二十九条 对需进入物业区域内的执法活动和救援等公共事务，各方应当配合，不得阻挠。

第三十条 对本合同的任何修改、补充须经双方书面确认，与本合同具有同等的法律效力。修改、补充的内容不得与本合同和《临时管理规约》的内容相抵触。

第三十一条 本合同正本连同附件一式\_\_\_\_\_份，甲方、乙方、\_\_\_\_\_各执一份，具有同等法律效力。以招投标方式选聘物业服务企业的，须在招投标备案时提交主管部门一份。

第三十二条 本合同经双方法定代表人或授权代表人签字并加盖公章后生效，并作为《商品房预售合同》或《商品房现房买卖合同》的附件。

第三十三条 其他约定：\_\_\_\_\_.

甲方：\_\_\_\_\_

授权代表：\_\_\_\_\_

乙方：\_\_\_\_\_

授权代表：\_\_\_\_\_

\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

## 前期物业工作总结及工作计划客服篇三

本人自xxxx年起在北苑物业管理公司负责物业服务工作，主要负责了物业管理制度建设、服务质量考核、房屋维修统计、物业台账、报表的编制等具体事项。因本人毕业于财务专业，以前多从事经营工作，在接手物业工作伊始，我努力适应新的工作环境和工作岗位，虚心学习，埋头工作，履行职责，较好地完成了各项工作任务，下面将几年任职来的工作情况汇报如下：

由于初次接触物业管理工作，对服务职责任务不免有些不甚了解，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。一方面，干中学、学中干，不断掌握方法积累经验，注重以工作任务为牵引，依托工作岗位，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。在各级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。通过个人的不断努力，我逐步熟悉了本岗位的业务情况，掌握了工作技能，能够较为圆满的完成岗位任务，履行好岗位职能。

### 1、认真做好物业管理基础工作，建立健全各种规章制度

二是强化标识管理按照小区的规范标准，在小区主出入口设有小区平面示意图，主要路口设有路标。各组团、栋及单元（门）、和公共配套设施、场地有明显标志。

三是强化公益设施设备管理加强对公益服务设施、设备日常管理和维修养护，建立公益设施、设备档案（设备台帐）设施设备标志齐全、规范，责任人明确。公益服务设施维护完好。公益服务设备运行、检查、维修、保养等记录齐全。设备操作维护人员严格执行设施设备操作规程及保养规范，确



保设施设备运行正常。

2、认真落实服务承包责任制，积极开展服务升级达标活动今年以来，服务工作提升到了新的高度，明确了以围绕落实服务项目承包责任制，确保服务工作“升级达标”为核心，以用户满意为目标，开展全方位优质服务。在服务建设过程中，我逐步规范了服务岗位职责，理顺了以客户满意为目标的服务保证体系，制定了服务窗口礼仪标准等具体措施，通过几个月来的工作实施，取得了较好的成果。

一是着手整理签订各个岗位的服务承包责任书，对各岗位、工种、人员的服务职责均做到了职责明确、标准明确、考核明确。各机关部门、基层队站、管理人员、操作技工全部以书面形式签订承包责任书，对本岗的服务作出承诺，承包书签订覆盖面达100%。

二是以岗位责任书为基准，全面修订了本单位的服务管理制度，完善了专业协作业务流程，确保了辖区服务工作的正常开展。

三是认真学习公司文件精神，积极宣传落实“升级达标”工作部署和活动方案。在活动开展过程中，明确各基层队服务质量标准，落实创建示范服务单元所需要达到的各项要求。对热线、售票室、维修班等一线窗口部门制定了窗口服务人员的仪容仪表、行为标准进行规范，同时加大对窗口单位优质服务工作情况的监督力度，实行服务工作规范、标准、程序及考核制度，基本形成了用制度规范服务行为，用制度规范服务流程的长态机制。

3、认真抓好房屋维修建档统计工作，确保基础扎实数据准确一是积极投身到工作现场，不搞纸上文章，对辖区房屋状况做到了清晰了解，对检查发现和居民反映的问题仔细核实后，按类整理建档，保证了房屋维修基础数据的准确扎实。

二是对维修过程认真监督把关，认真落实维修审批程序，对维修完毕的房屋及时进行回访，并及时记录归档。三是做好小区公共设施残缺破损的检查与记录上报，对出现问题的公共设施及时上报维修，保证设施功能的正常发挥。

#### 4、认真做好基层服务监督检查与考核，督促服务工作的有效落实

一是认真检查督导各小区“六乱”治理情况，坚持每日巡检，每周分析，每月考核的督导制度，在巡检过程中积极与城管治安中心密切配合，一同对辖区内的“六乱”现象进行不间断综合整治，确保小区内没有“六乱”现象。

二是认真检查督导小区保洁卫生，加强再就业人员的日常管理、强化保洁质量，生活垃圾确保日产日清，一日两清，做好差时保洁工作。地埋式垃圾桶定期清洁、无异味，公用雨、污水管道加强巡查和疏通，雨、污水井每月检查一次，并视检查情况及时清掏，化粪池每月检查一次、发现异常及时清掏。根据实际情况，要定期进行消毒和灭虫除害工作。

三是做好各专业单位之间的协调管理，辖区内的服务工作涉及多个专业单位，如垃圾清运、绿地养护等，为此，我密切联系各单位，积极沟通情况，及时交流信息，建立了固定的沟通渠道，通过认真做好相关协作服务，有效杜绝了因为沟通协调不及时，导致影响服务质量的事件发生。

#### 5、认真做好日常管理工作

一是认真做好物业管理台账的登记，及时对各项数据资料进行动态更新，保证基础台账的准确。

二是认真做好日报、周报、月报等相关报表的编制工作，及时向上级部门反馈物业工作成果。

三是认真完成了其他日常交办的服务工作。三、主要经验和收获

几年来，在物业管理方面，我从陌生到熟悉，从不甚了解到熟练掌握岗位技能，自己完成了一些工作，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、摆正自己的位置，舍弃畏难情绪，只有认真下功夫熟悉基本业务，才能尽快适应新的工作岗位。
- 2、积极主动融入集体，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、不断强化服务意识，加强沟通协调，才能把分内的工作做好。

针对工作中存在的不足，在今后本人决定突出做好以下几个方面：

#### 1、加强理论学习，注重品德修养

坚持以理论学习指导工作实际。积极参加上级举办的学习培训活动，认真学习新时期物业服务工作的新举措，积极开拓视野，从理论层次上理解了我所从事工作的性质，为下一步工作的开展打下坚实的理论基础。

#### 2、加强业务学习，提高工作能力

更进一步深入实际，认真了解物业管理和服务过程中的每个细小环节，提高综合分析能力，提高协调办事能力。认真学习《物业管理条例》，不断熟悉物业工作的具体环节，了解相关的政策，做到心中有业务，干中学业务。

## 前期物业工作总结及工作计划客服篇四

营业执照注册号： \_\_\_\_\_

企业资质证书号： \_\_\_\_\_

法定代表人： \_\_\_\_\_ 联系电话： \_\_\_\_\_

委托代理人： \_\_\_\_\_ 联系电话： \_\_\_\_\_

通讯地址： \_\_\_\_\_

邮政编码： \_\_\_\_\_

物业服务企业(乙方)： \_\_\_\_\_

营业执照注册号： \_\_\_\_\_

法定代表人： \_\_\_\_\_ 联系电话： \_\_\_\_\_

委托代理人： \_\_\_\_\_ 联系电话： \_\_\_\_\_

通讯地址： \_\_\_\_\_

邮政编码： \_\_\_\_\_

根据《物业管理条例》等有关法律、法规的规定，在自愿、平等、协商一致的基础上，甲方以 \_\_\_\_\_ 方式（公开招标方式、邀请招标方式、协议方式）选聘乙方对 \_\_\_\_\_（物业名称）提供前期物业服务事宜，订立本合同。

第一条 本合同所涉及的物业基本情况

物业名称： \_\_\_\_\_ ；

座落位置：合肥市 区(县、市) 街道(乡、镇) 路(街、巷) 号；

物业管理区域四至：

东至\_\_\_\_\_；

南至 \_\_\_\_\_；

西至 \_\_\_\_\_；

北至 \_\_\_\_\_；

占地面积： 平方米；

总建筑面积： 平方米；其中住宅 平方米，非住宅 平方米；

物业构成明细见附件一，物业管理区域划分意见书见附件二。

## 第二条 物业服务用房

甲方应于（具体时间）向乙方提供物业服务用房（物业服务用房应在项目首批交房15日前交付乙方）。物业服务用房建筑面积 平方米，位于 。

物业服务用房属全体业主所有，乙方在本合同期限内无偿使用，但不得改变其用途。

第三条 物业专有部分的专有部位、专有设施设备损坏时，业主、物业使用人可以向乙方报修，也可以自行维修。经报修由乙方维修的，维修费用由业主、物业使用人承担。

第四条 乙方提供的物业公共服务事项和质量应符合下列约定：

(二) 公共绿化的维护(详见附件六)；

(三) 公共区域的环境卫生维护(详见附件七);

(四) 物业管理区域内的安全防范和秩序维护(详见附件八);

(五) 物业使用中禁止性行为的管理措施(详见附件九);

(六) 综合服务(详见附件十);

(七) \_\_\_\_\_ ;

(八) \_\_\_\_\_ ;

(九) \_\_\_\_\_ 。

## 第五条 物业管理服务费

乙方根据下述约定,按建筑面积(不含附属间)向业主收取物业服务费,具体标准如下:

多层住宅: 元/月·平方米,物业服务等级标准 级;

高层住宅: 元/月·平方米,物业服务等级标准 级;

别墅: 元/月·平方米;

酒店式公寓: 元/月·平方米;

低密度联排高档住宅: 元/月·平方米;

办公楼: 元/月·平方米;

商业物业: 元/月·平方米;

物业: 元/月·平方米。

实行物业服务费用包干制的，物业服务费的构成包括物业服务成本、法定税费和物业服务企业的利润。

实行物业服务费用酬金制的，预收的物业服务资金包括物业服务支出和物业服务企业的酬金。

物业服务成本或物业服务支出构成一般包括以下部分：

- (1)管理服务人员的工资、社会保险和按规定提取的福利费等；
- (2)物业共用部位、共用设施设备的日常运行、维护及公共能耗费用；
- (3)物业管理区域清洁卫生费用；
- (4)物业管理区域绿化养护费用；
- (5)物业管理区域秩序维护费用；
- (6)办公费用；
- (7)物业服务企业固定资产折旧；
- (8)物业共用部位、共用设施设备办理财产一切险及公众责任保险费用；
- (9)经业主同意的其它费用。

本条约定的物业服务费不含物业保修期满后物业共用部位、共用设施设备大修、中修和更新、改造的费用。上述费用应通过专项维修资金予以列支，专项维修资金使用根据相关文件规定执行。

## 第六条 物业承接查验

甲方将物业交付业主30日前，应会同乙方对物业共有部分及其相应档案进行查验，并按规定向乙方移交物业服务所必需的相关资料。

甲、乙双方办理物业查验、移交手续，对查验、移交中发现的问题及相应解决办法应采用书面方式予以确认(具体内容详见附件十三)。

第七条 自本合同生效之日起至物业出售并交付物业买受人之前发生的物业服务费(含车位管理费)，由甲方承担;自物业交付物业买受人之日起至本合同终止之日发生的物业服务费，由物业买受人承担。

纳入物业服务范围的已竣工但尚未出售，或者因甲方原因未按时交付给物业买受人的物业，由甲方依照本合同第五条约定的标准向乙方交纳物业服务费。

业主与物业使用人约定由物业使用人交纳物业服务费的，从其约

定，业主负连带交纳责任。业主与物业使用人之间的交费约定，业主应及时书面告知乙方。

第八条 前期物业服务期间，乙方按下述第 种收费形式确定物业服务费。

(一)包干制。由业主向乙方支付本合同第五条约定的物业服务费用，盈余或者亏损均由乙方享有或者承担。

(二)酬金制。由乙方在本合同第五条约定预收的物业服务资金中按下述第 种方式提取酬金，其余全部用于前期物业服务合同约定的支出，结余或者不足均由业主享有或者承担。

1、每 (月/年)在应收的物业服务资金中按 %的比例提取酬



金；

2、每（月/年）在应收的物业服务资金中提取 元的酬金；

(三)\_\_\_\_\_。

第九条 物业服务费用属本合同第八条第二项或者第三项约定的，物业服务资金中按实结算的部分年终结余或不足的处理方式：

(一)年度结算结余部分，按以下第 种方式处理：

1、转入下年继续使用；

2、直接纳入物业专项设施维修资金；

3□ \_\_\_\_\_ □

(二)年度结算不足部分，按以下第 种方式处理：

1、由业主于次年第一个月底之前，按照其专有部分占建筑物总面积的比例追加补足；

2□ \_\_\_\_\_ □

第十条 物业服务费(物业服务资金)按（月、季度、半年、年度）进行交纳，业主应在（每次缴费的具体时间）履行交纳义务。物业服务费也可预收，但预收期限不得超过6个月。空置房的物业费甲方按季度支付给乙方。

按（月、季度、半年、年度）缴纳物业服务费的，业主或物业使用人逾期缴纳物业管理费的，从逾期之日起按每日千分之收取滞纳金。

第十一条 物业服务实行酬金制方式计费的，乙方应向全体业主公布物业管理年度计划和物业服务资金年度预决算，每年次于（公布的具体时间）向全体业主公布物业服务资金的收支情况，并接受专业机构审计监督。

对物业服务资金收支情况有争议的，甲乙双方同意采取以下方式解决：

(二) \_\_\_\_\_ 。

## 第十二条 停车场停车收费

1、停车服务费收费标准按价格部门规定执行。

2、场地使用费：在物业管理区域内公共场地停放车辆收取场地使用费的，由物业管理公司在管理区域公示后实施；属于甲方所有或业主私人所有用以出租的车位场地使用费收费标准，由车位所有者与承租人另行约定（不得违反合肥市指导价的规定）。

公安、消防、抢险、救护、环卫、邮递、执法等特种车辆在执行公务时免收停车服务费；业主搬家车辆、临时送货车辆不得收取停车服务费。

第十三条 乙方应与停车场车位使用人签订书面的停车服务协议，明确双方在车位使用及停车服务等方面的权利义务。物业服务企业应当建立健全车辆停放服务及收费的内部管理制度，做好车辆进出管理、停车场所保洁、照明、巡视（或监视）等服务，并对停车场所及设施设备进行维修养护，保障正常使用等工作。

第十四条 本物业管理区域内按规划配建的停车场，由乙方进行

管理和维护;乙方应当按照有关规范设置相关标识, 并按照规定

做好停车场的照明、消防、环境卫生等工作(具体内容详见附件十一)。

第十五条 本物业专项维修资金的缴存、管理、使用和筹集均依照相关的法律法规及合肥市相关政府部门的规定执行。

使用物业专项维修资金的, 乙方应当按照相关规定提出物业专项维修资金使用方案。

乙方应当将物业专项维修资金使用方案、所需资金、列支范围、工程进展以及资金划拨等情况在物业管理区域内向全体业主或者相关业主公布。

第十六条 业主应按照规定向供水、供电、供气、通讯、有线电视等专业单位交纳水、电、气、通讯、有线电视等有关费用。

乙方接受供水、供电、供气、通讯、有线电视等专业单位的委托代收水、电、气、通讯、有线电视等费用的, 可以向委托单位收取代办手续费, 但不得向业主收取手续费等额外费用。

第十七条 乙方应当协助业主配合有关部门、单位作好物业管理区域内装饰装修管理、治安、环境维护、计划生育、流动人口管理等工作;对于相关部门进入本物业管理区域内监督检查、行政执法的, 乙方、业主、物业使用人不得阻挠。

第十八条 甲方相关的权利义务:

(一)负责制定和拟定《临时管理规约》和前期物业服务费收费标准, 提供《住宅使用说明书》、《住宅质量保证书》,

并将其作为物业买卖合同的附件。

(五) 向乙方提供符合规定面积的物业服务用房；

(六) 在乙方承接物业时，应向乙方移交下列资料：

2、共用设施设备的安装、使用和维护保养等技术资料；

3、物业质量保修文件和物业使用说明文件；

(七) 按照法定的保修期限、范围，承担物业的保修责任；

(八) 审定乙方制定的物业服务方案，监督和协助乙方履行物业服务合同；

(九) 当业主、物业使用人不按规定交纳物业服务费用时，协助乙方催收；

(十) 协助乙方做好物业服务工作和宣传教育、文化活动；

(十一) 不得干涉乙方依法、依本合同约定内容所进行的物业服务活动；

(十四) \_\_\_\_\_ ；

法律、法规规定的其他权利义务。

第十九条 乙方相关的权利义务：

对业主或物业使用人违反管理规约的行为，针对具体情节并根据情节轻重采取告知、规劝、制止、向有关部门报告并申请强制执行等措施。

(十三) \_\_\_\_\_ ；

(十四)法律、法规规定的其他权利义务。

## 第二十条 违约责任

在物业服务过程中发生下列事由，乙方不承担责任：

(一)因不可抗力导致物业服务中断的；

(七)甲方自己的行为造成损害的。

(八)乙方已履行本合同约定义务，但因物业本身固有瑕疵造成损失的。

\_\_\_\_\_ □

第二十一条 甲方违反本合同约定的义务，致使乙方不能完成本合同第四条约定的服务事项和质量的，乙方有权依法解除本合同；甲方应以本合同服务剩余期限物业服务总费用为基数向乙方支付的违约金，并赔偿由此给乙方、业主、物业使用人造成的损失。

第二十二条 乙方未按照本合同的约定做好公共区域的安全防范和秩序维护，造成业主、物业使用人人身、财产损害的，乙方应当依法承担相应的法律责任（具体内容详见附件十二）。

第二十三条 乙方违反本合同的约定，擅自提高物业服务收费标准的，对超出标准的部分，业主和物业使用人有权拒绝支付。

第二十四条 甲方拒绝或拖延履行物业保修义务的，业主、物业使用人可以自行维修或委托乙方维修，维修费用及造成的其他损失由甲方承担。

第二十五条 乙方违反本合同约定的义务，或者发生法律、法

规、规章规定不得继续从事物业服务活动的其他情形，致使不能完成本合同第四条约定的服务事项和质量的，甲方应依法解除本合同，乙方预收的物业服务资金或物业服务费用应当返还给相关业主、物业使用人；造成业主、物业使用人经济损失的，乙方应予经济赔偿。

甲方解除本合同的，应当在合同终止九十日前书面告知乙方；乙方应当在合同终止之日起十日内退出本物业管理区域，并与甲方依法选聘或全体业主依法选聘新的物业服务企业或其他管理人完成交接手续。

第二十六条 双方协商一致，可解除本合同，并按规定办理交接手续。

第二十七条 本合同其他相关违约责任的约定：

(一) \_\_\_\_\_ ；

(二) \_\_\_\_\_ ；

(三) \_\_\_\_\_ ；

(四) \_\_\_\_\_ ；

(五) \_\_\_\_\_ 。

第二十八条 本合同未尽事宜，双方可另行以书面形式签订补充协议。

第二十九条 补充协议及本合同的附件均与本合同具有同等法律效力。

本合同、本合同的附件及补充协议中未规定的事宜，均遵照中华人民共和国有关法律、法规和规章执行。

第三十条 本合同正本连同附件共 页，一式 份，甲、乙双方各执 份，并由物业服务企业持一份样本向物业所在地的区(县、市)人民政府物业行政主管部门备案。

第三十一条 本合同履行期间，遇不可抗力致使合同无法履行的，双方应按有关法律规定及时处理。

第三十二条 本合同在履行中如发生争议，由双方协商解决，协商不成，双方可选择以下第 种方式处理：

(一)向 仲裁委员会申请仲裁；

(二)向人民法院提起诉讼。

第三十三条 本合同为期 年，自 年 月 日起至 年 月 日止(合同期建议不低于5年或业主大会与新的物业服务企业签订合同时止)。

本合同期限未满，若业主委员会代表业主与业主大会依法选聘的物业服务企业或其他管理人签订的物业服务合同生效的，本合同自动终止。

第三十四条 本合同期限届满前 月，业主大会尚未成立的，甲、乙双方应就延长本合同期限达成协议；双方未能达成协议的，乙方应在本合同期限届满后 月内继续履行本合同，甲方或全体业主应在此期间依法选聘新的物业服务企业或其他管理人。

第三十五条 本合同终止时，乙方应将物业服务用房、物业服务相关资料等属于全体业主所有的财物及时完整地移交给业主委员会；业主委员会尚未选举产生的，移交给甲方或 代管；并按照《物业承接查验办法》、《安徽省物业管理条例》等相关规定办理移交和项目退出手续。

第三十六条 本合同自 \_\_\_\_\_ 起生效。

甲方签章： \_\_\_\_\_ 乙方签章： \_\_\_\_\_

法定代表人： \_\_\_\_\_ 法定代表人： \_\_\_\_\_

委托代理人： \_\_\_\_\_ 委托代理人： \_\_\_\_\_

年 月 日 年 月 日

## 前期物业工作总结及工作计划客服篇五

法定代表人： \_\_\_\_\_

乙方： \_\_\_\_\_

法定代表人： \_\_\_\_\_

甲、乙双方在自愿、平等、协商一致的基础上，  
就 \_\_\_\_\_ (物业名称) 的前期物业管理服务事宜，订立本合同。

第一条 本合同所涉及的物业基本情况

物业名称： \_\_\_\_\_

物业类型： \_\_\_\_\_

四至范围(规划平面图)： \_\_\_\_\_

总建筑面积： \_\_\_\_\_ 平方米；其中住宅 \_\_\_\_\_ 平方米。

第二条 乙方为本物业管理区域的业主、物业使用人提供下列物业管理服务事项。



- (一) 物业共用部位的维护；
- (二) 物业共用设施设备的日常运行和维护；
- (三) 公共绿化养护服务；
- (四) 物业公共区域的清洁卫生服务；
- (五) 公共秩序的维护服务；
- (六) 物业使用禁止性行为的管理；
- (七) 物业其他公共事务的管理服务；
- (八) 业主委托的其他物业管理服务事项。

第三条 物业专有部分的自用部位、自用设备损坏时，业主、物业使用人可以向乙方报修，也可以自行维修。经报修由乙方维修的，维修费用由业主、物业使用人承担。

第四条 甲方按规定向乙方提供位于\_\_\_\_\_路\_\_\_\_\_号\_\_\_\_\_室(建筑面积\_\_\_\_\_平方米)的房屋作为物业管理办公用房，在合同履行期间供乙方无偿使用，但不得改变其用途。

第五条 乙方提供的前期物业管理服务内容和标准应符合下列约定：

- (一) 物业共用部位的维护、物业共用设施设备的日常运行和维护，详见附件三
- (二) 公共绿化养护服务，详见附件四；
- (三) 物业公共区域的清洁卫生服务，详见附件五；

(四) 公共秩序的维护服务，详见附件六；

(五) 物业使用禁止性行为的管理，详见附件七；

(六) 物业其他公共事务的管理服务，详见附件八；

第六条 甲方将物业交付业主前，应会同乙方对物业共用部位、共用设施设备进行查验，并按规定向乙方移交物业管理所必需的相关资料。

甲、乙双方办理物业查验、移交手续，对查验、移交中发现的问题及相应解决办法应采用书面方式予以确认。具体内容详见附件九。

第七条 乙方根据下述约定，按建筑面积向业主收取物业服务费。

(一) 住宅：

高层\_\_\_\_\_元/月·平方米；

多层\_\_\_\_\_元/月·平方米；

别墅\_\_\_\_\_元/月·平方米；

物业：\_\_\_\_\_元/月·平方米；

(二) 办公楼：\_\_\_\_\_元/月·平方米

法定代表人：\_\_\_\_\_

地址：\_\_\_\_\_

联系电话：\_\_\_\_\_

乙方：\_\_\_\_\_

法定代表人：\_\_\_\_\_

资质等级：\_\_\_\_\_

证书编号：\_\_\_\_\_

地址：\_\_\_\_\_

联系电话：\_\_\_\_\_

## 前期物业工作总结及工作计划客服篇六

回顾过去一年的客服工作，有得有失。过去一年的客户服务工作总结如下：

在20xx初步完善的各项规章制度的基础上，20xx的重点是深化实施。因此，根据公司的发展现状，客服部门加深了对物业管理的认识和理解。客服部门也及时调整了客服工作的相关制度，以更好地适应新形势。

我司在物业公司多次的亲自指导下，从建立最基本的客服人员形象，从最基本的物业管理理念，到物业人员的沟通技巧，到物业管理的各个方面，结合相关法律法规的综合知识，进行了系统的培训学习。

根据《日常工作记录》，记录业主来电来访的投诉和服务项目，并根据不同的维修服务内容积极派遣工人，以最短的时间解决问题。同时根据维修服务完成情况及时回访。

全年客服共处理维修电话14346次，解决故障14346次。原施工问题消除，修复故障解决率100%；共收到投诉984件，处理并及时反馈投诉984件。

共向客户发出23份书面通知。使用短信群发共发送通知1386条，做到通知及时详细、表达清楚、用词准确，并积极配合通知内容做好相关说明。

根据公司下发的收费通知，积极开展物业费的解释和通知工作，做好催缴工作。

第一次做好抄表。按期完成月度水电抄表工作，及时完成月度水电数据录入和计费。打印缴费通知后，按时将缴费通知邮寄到每户。不按时缴费的用户会被叫起来，不缴费的会被制止。

完善更新业主档案256份，不断补充业主电子档案。总共处理了159人次的出入卡，总共登记了245人次的公寓居住者。公寓入住证明(暂住证需要)累计26人次。

1. 由于我们部门没有接受过专业的物业管理培训，所以关于物业的知识仍然需要系统地学习，服务标准和沟通技巧也需要进一步加强。

2. 一些维修工作的跟进和反馈不够及时。

3. 收取各种物业费的时机、方式和方法都不完善。

4. 客服压力很大，员工的身体素质和自我心理调节能力需要不断提高。

5. 开展多种形式的宣传、组织业主文化娱乐活动等精神文明建设尚未组织起来。

在20xx[]我们充满信心和希望。在新的一年里，我们将加强学习，在物业公司的直接领导下，提供规范、快捷、有效的服务，做好接待工作，提高物业的服务质量。