

# 最新中国管家工作总结 客户管家工作总结 (精选10篇)

总结，是对前一阶段工作的经验、教训的分析研究，借此上升到理论的高度，并从中提炼出有规律性的东西，从而提高认识，以正确的认识来把握客观事物，更好地指导今后的实际工作。写总结的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？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。

## 中国管家工作总结 客户管家工作总结篇一

20xx年是公司全体员工风雨兼程、齐心协力，不断创新的一年；是面对公司一次重大人事变革、人员调整、加快发展的一年；是公司管理目标、深化服务内容，紧跟形式发展步伐的一年。三个月以来，在公司曲总及王总的领导下，在全体员工的勤奋努力、恪尽职守、不断更新中，公司始终坚持服务一个项目，塑造一个精品的公司宗旨，在上传下达、服务质量、内部管理、管家服务等方面取得了丰硕成果。

### 一、基本情况

按照公司组织架构及新领导班子调，物业公司现项目经理1人、保洁技工4人、秩序维护部5人，增设样板间管家3名，共计13人。几个月来，物业服务全体成员紧紧围绕为客户服务这一核心，扎扎实实、有声有色开展工作，针对东昌御府服务特点、人文环境、居住人群、周边环境等不同特点，我们着重在解决新问题、落实上下功夫、求实效，几个月以来，截止12月x日共接待客户1015人。

### 二、发挥服务特色、提升物业品牌

优良的服务方式是提升品牌的有效途径之一。几个月来，物

业公司在提高服务质量、建立和谐关系、创造优质服务氛围中加大工作力度，完善工作程序，先后在东昌御府举行了公司开业、样板间开放、公司开盘管家一站式服务，进一步提升了品牌宣传，提高了物业服务对外业务联系和品牌推介。

### 三、加强内部管理，充分发挥团队作用

公司主要下设管家客服、秩序维护部、保洁部三个主要职能部门与岗位。在服务中，我们注重发挥团队精神，大力倡导服务理念，提升服务水平，几个月的工作中显现出了出色的执行能力。

(一)管家客服部：管家客服部各项工作是公司的主线，面对广大业主服务、对上工作安排、对下业务落实等全面工作，主要通过管家人员进行协调、解决。几个月来，面对人员流动较大，岗位安排调整大的实际，公司加大内部管理，完善内部机制，对日常业务以区域为标准划分责任责任到人为基础。

(二)秩序维护部：秩序维护部是公司发展的窗口，人员形象及工作责任心彰显服务的特色。几个月来，秩序维护部范围调整人员，在思路转变，人员调整中发挥了较好的工作场面，确保了工作秩序的正常运转。做好工作，一系列的新办法提升了公司外树形象的动力。

(三)保洁部：保洁部是公司的名片。每天重复进行的工作彰显服务质量与服务能力。全年几个月来，本部分人员团结互助，积极肯干，不怕苦、不怕累、不怕脏，显出了较强的吃苦精神和服务意识。积极配合和努力工作，为物业保洁部赢得荣誉，体现了较强的团队精神。

(四)公司：公司各项工作在公司领导的亲临指导下，在耐心细致的工作安排中，先后在组织框架、人员调整、各部门管理，对内对外业务联接中发挥了重要作用。在各部门的衔接

与任务安排中、在业务联系沟通处理中、对内业务梳理中，发挥了桥梁作用，在对物业服务区域重要事务处理、整体与建设中发挥了一定的作用。与此同时，繁杂琐碎的工作显示出了较强的工作执行能力。

## 20xx年度主要工作

(一)1、针对七月份开始业主入伙室内装修不断增多的实际，公司加大装修管理、电梯设备维护管理及公共设施管理力度，赢造良好环境。

2、有针对性地组织各部门人员进行培训与交流学习，进一步提升服务质量、服务理念、服务意识的形成。

3、加强内部专业人员培训，提高对公共设施的维修与养护

4、加大工程管理对屋面防水与室内起包户的维修与监管，创造良好的生活环境。

5、加大绿化整改力度，维护小区良好的环境。

6、继续加大对工作沟通与协调，力争在本年度提升80%以上。

7、制订实施有偿服务细则及办法，提高服务意识与能力。

8、制定各部门岗位竞争、奖罚机制，进一步提高员工的工作主动性。

9、加大对空置房、装修户、公共设施的巡查力度以及对业主室内玻璃更换、平开窗合页更换工作，减少安全隐患。

10全面做好停车场、营业房管理工作，保障业主顺利营业与收房。经过一年来的艰苦实践，我们走过了公司转型的起步阶段，在新的一年里，公司全体成员主要以解决存在的问题

为工作出发点和落脚点，继续努力、克服困难、团结拼搏、开拓创新，为争创20xx年聊城市星级物业服务而共同努力奋斗。

## (二)加强人力资源的培养与人才队伍建设

要加强培训和学习力度，以提高其业务素质和整体管理水平；加强对高技术、高能力人才的引进，并通过培训挖掘内部技术潜能，发现、培养和储备技术人才。通过与碧桂园物业共建物业管理专业实习基地，选拔优秀毕业生，加强人才队伍建设。

(三)20xx年我们将进一步创新完善工作机制和管理模式，进一步强化内部管理水平，继续巩固及完善现有各项制度，深化内部机制改革，试行定员定岗定酬及费用制度，继续实行小区经营目标责任制及管理目标责任制，向管理要效益；依托城建，充分发挥自身优势，希望能在继续做好每年交易会车管工作的基础上，把进一步开拓物业管理新市场当作一项重点工作来抓，促使公司的发展状况和经济状况有明显好转。

## 中国管家工作总结 客户管家工作总结篇二

时光荏苒，六个月的实习期在不知不觉中已经接近尾声，我们这批实习生也都不再是懵懂无知的大学生，正如我们一起踏着酒店开业的步伐加入瑞吉一样，瑞吉在我们即将进入社会的关键时刻给了我们一个实践的机会，我们为能加入这样的团队感到骄傲和感激。

记得在当初选择实习酒店的时候，瑞吉作为是新开业酒店立刻就让我打消了去海南的念头，放弃了美好的阳光沙滩，只因为某位前辈说过在新开业酒店可以经历更多，学到更多。果然半年后的今天，我可以微笑着面对自己的选择。

从加入酒店的第一天起，不管是老板还是普通员工都没有把

我们当作过实习生，我们是butler的一员，我们都对客人负有同样的责任，享有平等的权利，甚至有时老板还会给我们更多的关爱，当我独自一人担起整个送餐部的时候老板总是说：“if you need help, i am here”☐一句话满满的都是正能量，都是温暖。

在瑞吉管家部不仅有我们深明大义、关爱下属的老板，还有一群疯疯癫癫而又温文尔雅的瑞吉先生和女士们。作为瑞吉酒店的标志性部门，管家部员工每个都必须有过人的素质，甚至是在员工级别上都有一定的区分。说他们疯癫是因为大部分都是国外留学归来，对于很多话题没有忌讳，因此偶尔就会有一点在大多数人看来没有节操，但是当他们面对客人的时候又是完全不同的另一种状态——和蔼、大方、专业、贴心，每一点都做到了极致，也难怪有些客人住过我们酒店之后，会提出要雇一个瑞吉管家到家里作私人管家的诉求。管家部在一心一意服务顾客的同时，同事之间也是时刻体现着关爱与呵护，当你感冒时会有同事主动送上姜汤，过敏时有专门的脱敏药物，哪怕只是最常见的头疼脑热也会涌来满满的温暖。管家部的温馨也同样惠及和感染了我，我们就是这样既是朋友、同事，又是互相的客人，时刻践行着瑞吉管家bespoke的服务宗旨。

瑞吉管家部作为我的第一个正式的实习，在这里不仅收获了人生的第一桶金，同样也收获了友情，建立了良好的事业起点。老板的开明，同事的支持与关心让我对工作充满信心，同时我也有机会对酒店行业了解了更多，对于未来的工作走向有了更清晰的认识。尽管我对于瑞吉只是一个过客，但我已经深深扎根于瑞吉，这里将是我的事业起点和跳板，关于我的一切都将从这里开始。

六个月的实习，我们时刻都在吸收着新的营养，时刻都在为成长为心目中的那个自己而不懈努力；六个月的人情世故，让我们对于酒店行业有了更深入的了解，很多人少走了不少弯

路;六个月的风风雨雨、喜怒哀乐，让我们于百般波折中收获难得的友谊。相信实习后的我们在大家的严重也会不一样，我们的酒店生涯也不仅仅是六个月。

## 中国管家工作总结 客户管家工作总结篇三

- 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修保养工作，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；

## **中国管家工作总结 客户管家工作总结篇四**

- 1、想业主所想，认真及时做好维修维护工作。

城市老旧小区综合整治是城市建设和管理的薄弱环节。改善人居环境，提升城市整体形象，必须对老旧小区进行综合整治，标本兼治。

## 2、完善管理制度

进一步完善、改进公司管理制度和服务质量[]20xx年根据各项目在管理中所遇到的问题，结合实际情况，对现有规章制度进行二次修订，并在20xx年的基础上增加了《员工考核管理规定》、《印章管理规定》和《人员招聘、面试管理规定》等十几项规章制度，涵盖人事、工资、考勤、招聘、培训等方面。现在公司已创建了一套较为科学的管理模式和先进的管理理念，以及严格的质量标准和工作程序，形成了服务与管理相结合的专业分工体系。

## 3、加强人员招聘

公司的发展离不开优秀员工的加盟,针对公司一直以来在人员招募上存在的不足,采取更好的方式方法选拔适合公司发展的人才。物业管理因工作强度高、工资待遇低、工作压力大,行业人员流动性很高[]20xx年公司在尽可能留住现有优秀人才的基础上,实行积极的人才引进战略,通过多种渠道招聘物业管理行业的精英。截止20xx年底公司共有员工97人,管理人员中40%具有大专及以上学历,他们都具有丰富的物业从业经验,是各自所属领域的佼佼者,他们的到来为瑞和物业注入了新鲜血液,增添了新的发展活力。

## 4、强化人员培训

为体现公司“以人为本”的理念,改善工作质量,使员工不断更新知识,开拓技能,改进工作动机、态度和行为,适应新的要求,更好的胜任现职工作,促进组织效率的提高和组织目标的实现,公司将员工的培训与开发放在战略的高度来认识[]20xx年制定了完善的培训体系,每月定期对秩序维护员

进行军训;每周四作为公司内训时间,为员工讲解物业管理的最新法规和结合实际案例进行分析;根据需要,组织员工外派培训□20xx年公司共组织人员参加外派培训5人次,涉及物业管理、高配和特种设备等方面;邀请外来讲师为员工进行工作技能和职业道德等方面的培训。

## 5、规范绩效考核

为客观地评价员工的日常工作表现,确保公平、公开、公正地考评员工的德、绩、能、勤,真实反映员工的工作能力、工作表现,提高公司对员工奖惩的准确性,更好调动员工的工作积极性。从20xx年5月起,公司正式开始员工月考核工作,考核涉及工作面貌、礼仪规范、岗位规范、工作态度和能力等方面。在考核结束后,将考核结果反馈给员工,让其明白自身在工作中的不足之处,并在日后的工作中加以改正。通过半年的考核实践,公司已形成了一套完备的考核制度,每月的考核给公司员工提供了一个交流、互动的平台,也较真实地反映出了一些以前隐藏在工作中的问题。

## 6、严格检查制度

为了解各部门工作落实情况,公司对两个项目定期进行“周卫生抽查和月综合检查”,秩序维护部由主管每周一次下半夜检查和项目经理会同部门人员进行下半夜的不定期抽查。通过将检查出的`情况汇报、反馈,及时予以处理、整改,提高了工作效率和服务标准,大大减少了小区事故发生率,将事态有效遏制在萌芽阶段。

## 7、努力推进精神文明建设

在做好各项物业服务工作的同时,积极加强小区的精神文明建设。今年以来,公司不定期的组织各种文化活动,让业主参与其中,尽享沟通和交流。用文化塑造文明小区,不但使业主受益,还形成了良好的社会效益,提升了瑞和物业的品

牌价值，延伸了瑞和物业的文化内涵。

## 中国管家工作总结 客户管家工作总结篇五

xx已逝□xx已初，又是一年关将至。在辞旧迎新的这个契机里□xx年对于宁夏，对于楼市，对于房地产开发有限公司，还有对于我，都是充满希望的一年。我深知个人的发展离不开公司的发展，而热爱则是做好每件工作所不可缺的。所以，在这充满希望的新一年里，我必将全力服务公司。热爱岗位，勤奋工作，严于律己，认真专研，继续学习。用使命般的热情面对客户，用认真严谨的态度面对我的职业，为客户制造感动，为公司制造利润。

自进入公司已逾四年，入职以来，从半知半解到现在对销售流程有一定的认知，背后其实少不了下功夫，也用了不少时间，当然更少不了同事的帮助。接触置业顾问的工作后才知道，工作量不大要学习的却无比的多，销售知识永远是个无敌深渊。也正因为如此，我才乐此不疲，越来越喜欢这份工作。以前长听说销售人员之间为了比拼业绩，争夺提成，经常是不择手段，诡计迭出。幸运的是我们拥有一个成熟和谐的销售团队，同事之间既有竞争更有帮助。每次分歧总能在沟通中消除，每次难题也常常在集思广益中化解。正因为有这样一群同事，我才能在销售部门迅速提升自己。俗话说：近朱者赤近墨者黑。因为有这样浓厚的企业氛围和团队精神，才给了我成长所需的养分。

- 1、不做作，以诚相待，客户分辨的出真心假意。得到客户信任，客户听你的，反之你所说的一切都将起到反效果。
- 2、了解客户需求，第一时间了解客户所需要的，做针对性讲解。
- 3、推荐房源要有把握，了解所有的房子，包括它的优劣势。做到对客户的所有问题都有合理解释。

4、保持客户关系，每个客户都有各种人脉，只要保证他们对项目的喜爱，他们就会将喜爱传递。

5、确定自己的身份，我们不是在卖房子，而是顾问，以我们的专业来帮助客户。多与客户讲讲专业知识，中立的评价其他楼盘，都可以增加客户的信任度。

6、要与同事团结协作，这是好的团队所必须的。

当然，再好的方法，也要靠强有力的执行力来完成。这也是我个人需要加强的地方。我想作为房地产的置业顾问，不仅要精通卖房业务，对周边的一些知识也必须了解，这样才能更好为客户服务，让客户感觉房产无论从质量，社区环境，物业质量等较其他楼盘都更有优势。

## 中国管家工作总结 客户管家工作总结篇六

岗位上学习、工作实践活动。虽然身处在康乐健身教练工作岗位，但我时刻关注国际时事和中央最新的精神，不断提高对自己故土家园、民族和文化的归属感、认同感和尊严感、荣誉感。在xxx[]改成康乐健身教练岗位所在的单位)康乐健身教练工作岗位上认真贯彻执行中央的路线、方针、政策，尽职尽责，在康乐健身教练工作岗位上作出对国家力所能及的贡献。

时代在发展，社会在进步，信息技术日新月异[]xxx康乐健身教练工作岗位相关工作也需要与时俱进，需要不断学习新知识、新技术、新方法，以提高康乐健身教练岗位的服务水平和服务效率。特别是学习康乐健身教练工作岗位相关法律知识和相关最新政策。唯有如此，才能提高xxx康乐健身教练工作岗位的业务水平和个人能力。定期学习康乐健身教练工作岗位工作有关业务知识，并总结吸取前辈在xxx康乐健身教练工作岗位工作经验，不断弥补和改进自身在xxx康乐健身教练

工作岗位工作中的缺点和不足，从而使自己整体工作素质都得到较大的提高。

回顾过去一年来在xx[]改成康乐健身教练岗位所在的单位)康乐健身教练工作岗位工作的点点滴滴，无论在思想上，还是工作学习上我都取得了很大的进步，但也清醒地认识到自己在xxx康乐健身教练工作岗位相关工作中存在的不足之处。主要是在理论学习上远不够深入，尤其是将思想理论运用到xxx康乐健身教练工作岗位的实际工作中去的能力还比较欠缺。在以后的xxx康乐健身教练工作岗位工作中，我一定会扬长避短，克服不足、认真学习康乐健身教练工作岗位相关知识、发奋工作、积极进取，把工作做的更好，为实现中国梦努力奋斗。

展望新的一年，在以后的xx[]改成康乐健身教练岗位所在的单位)工作中希望能够再接再厉，要继续保持着良好的工作心态，不怕苦不怕累，多付出少抱怨，做好康乐健身教练岗位的本职工作。同时也需要再加强锻炼自身的康乐健身教练工作水平和业务能力，在以后的工作中我将加强与xxx[]改成康乐健身教练岗位所在的单位)康乐健身教练岗位上的同事多沟通，多探讨。要继续在自己的工作岗位上踏踏实实做事，老老实实做人，争取为xx[]改成康乐健身教练岗位所在的单位)做出更大的成绩。

## 中国管家工作总结 客户管家工作总结篇七

2012年6月，按照公司工作部署，围绕中心、服务大局，贴近业户生活，在工作中不断完善创建机制，拓展创建领域，使“文明楼栋”创建活动取得了新进展，为小区的精神文明建设作出了积极的贡献。

一、大张旗鼓地宣传表彰文明楼栋，倡扬家庭新风。

除以宣传栏，物质奖励和精神奖励外，还以各种文艺形式广泛宣传，使群众深受教育，扩大了创建活动的社会影响。

## 二、环境优美，干净整洁

### 一、美观的形象。

### 三、治安秩序良好，邻里关系和谐

坚持“安全第一，预防为主”的方针。抓好公共秩序维护队伍建设，所有公共秩序维护人员工作规范，作风严谨。小区进行封闭式管理，定期对区域内进行安全消防检查，及时排除隐患和按照设施设备维护保养制度落实检查保养。与此同时，物业公司积极配合派出所做好辖区治安防范工作，警民共建安全文明楼栋，达到群防群治的目的，也使小区安全防范能力得到强化，为小区的安全提供有力保障。

有了安全保障，还得谈到小区居民生活稳定健康发展。虽然小区入住时间有前有后，但物业服务中心按计划组织社区文化活动，加强了沟通与交流，促进住户与住户之间的相互结识、了解和友谊建立。在大家努力下，小区内的住户均能和谐相处，大家互敬互爱，彼此帮助，互相包容理解。

## 四、社区文化活动启动，共建精神文明小区

为了丰富小区住户的文化生活，积极开展文化宣传教育活动。定期组织住户学习，学习疾病预防知识、房屋装饰装修知识、居家生活常识、法律法规及政策解读等内容，以起到提高居民思想道德素质。在春、秋季或节假日开展多种形式、丰富多彩的各项健康有益的文体娱乐活动，使住户老有所安，小有所乐，丰富小区居民精神文化生活，形成科学文明健康生活方式。

以人为本是文明创建的宗旨，围绕提高居民文明程度，物业

服务中心始终把宣传和教育作为重点。使“小区是我家，安全文明靠大家”的小区理念逐步深入人心，形成人人关心小区环境的良好风气。楼栋呈现出一派和谐文明，其乐融融，居民自治，环境悠美，治安良好，文明祥和的景向。

## 中国管家工作总结 客户管家工作总结篇八

主要生力军。也要广纳懂科技、懂市场、懂法律、懂管理的贤才能人到农村来创新创业，让农村成为贤才能人大有作为的广阔天地，建设一支懂农业、爱农村、爱农民的高质专业化乡村振兴队伍，增强农业发展的创新驱动力和农村产业发展以及经济社会发展活力。文化振兴是灵魂。乡村文化建设是乡村振兴的源头活水。乡村文化作为我国社会文化体系的重要组成部分，凝聚着乡土人文之美。如果说没有乡村文化的传承与创新，更或是没有乡村文化的同步振兴，那那乡村振兴就失去了真正的灵魂。因此，实施乡村振兴必须抓住乡村文化这一灵魂根本。不仅要顺应新时代的要求，推进城乡文化融合，保护并传承好乡村文化，增加文化产品，促进文化供给，大力发展具有特色的乡村文化及其产业。还要打通农村文化服务的“最后一公里”，文化服务难题，让社会主义核心价值观在乡村深深扎根，不断提高农村群众在文化成果上的获得感以及在精神文化生活上的幸福感。生态振兴是根本。“绿水青山就是金山银山”，生态是人类生存的基础，只有实现生态振兴才能体现文明和谐的乡村振兴目标，乡村振兴离不开生态振兴，绿色发展是乡村振兴的必由之路。由于前些年农村环境保护相对滞后，这无疑为农村生态振兴带来了更多的难题，需要花费较大的力气来解决。必须坚持绿色生态导向，改进农业生产方式，推动农业可持续发展。持续攻坚农村环境污染防治，增加能源供应的良性循探索农村绿色发展之路。不断增强乡村振兴的恒久生命力。树高千尺源于根深，大厦巍峨靠的是地基坚固，乡村振兴战略让国之基更稳，祖国必须将更加坚实屹立在世界洞东方，让我们信心倍增地撸起袖子加油干，在乡村振兴战略的牵引下，为中华民族的伟大复兴贡献一番农村力量。

红、股份合作、利润返还等多种形式，让农民合理分享全产业链增值收益；实施农产品加工业提升行动，鼓励企业兼并重组，淘汰落后产能，支持主产区农产品就地加工转化增值；实施休闲农业和乡村旅游精品工程，建设一批设施完备、功能多样的休闲观光园区、森林人家、康养基地、乡村民宿、特色小镇。

构建现代农业生产体系。实现产业兴旺，要以深化农业供给侧结构性改革为主线，其中坚持质量兴农是重要要求。比如，深入推进农业绿色化、优质化、特色化、品牌化，调整优化农业生产布局，推动农业由增产导向转向提质导向；推进特色农产品优势区创建，建设现代农业产业园、农业科技园；实施产业兴村强县行动，推行标准化生产，培育农产品品牌，保护地理标志农产品，打造一村一品、一县一业发展新格局。

构建现代农业经营体系。在实现农业现代化的过程中，发展规模经营、培育新型农业经营主体是重要环节。比如，实施新型农业经营主体培育工程，培育发展家庭农场、合作社、龙头企业、社会化服务组织和农业产业化联合体，发展多种形式适度规模经营；切实发挥全国农业信贷担保体系作用，通过财政担保费率补助和以奖代补等，加大对新型农业经营主体支持力度；统筹兼顾培育新型农业经营主体和扶持小农户，采取有针对性的措施，把小农生产引入现代农业发展轨道。

产业兴才能乡村兴，经济强才能人气旺。以深化农业供给侧结构性改革为主线，加快构建现代农业产业体系、生产体系、经营体系，推进农业由增产导向转向提质导向，必将不断提高农业创新力、竞争力和全要素生产率，加快实现由农业大国向农业强国转变。

“乡村振兴”应运而生。我们作为一名人民警察，要树立实干精神、创新精神，艰苦奋斗、不断学习，确实在乡村振兴中保好驾护好航。

乡村振兴，勿自以为是，需维护核心。历史进程的发展，众多事例证明，要想实现中华民族的伟大复兴，人民群众必须牢牢团结在党的身边。从革命时期，我党团结人民创造性的找到农村包围城市，武装夺取^v^的正确革命道路；到新社会主义初级探索阶段的改革开放，使中国大踏步赶上时代步伐，中国人民从站起来到富起来再到强起来，这都是在我党伟大领导下取得的卓越成果。面对新时代，新时代，新挑战，我们依然围绕团结在党身边，党政军民学，东西南北中，党是领导一切的，中国^v^是我们乡村振兴战略的创造者、指导者。

乡村振兴，勿好高骛远，需脚踏实地。我国农业人口之多，耕地面积之广都印证着乡村在我国的重要程度。乡村在我们工作的第一线，振兴乡村要求我们脚踏实地、扎根基层，要求我们充满斗志、不畏艰苦，要求我们担当作为、开拓进取。我们要切实发扬发挥“红船精神”，要想作为、有作为、善作为，学习李保国、廖俊波扎根基层、艰苦奋斗的精神。我们要做好把政策接地气的践行者，让广大农民群众享受到党的暖风，让“乡村振兴”不是一句空话。

乡村振兴，勿固守陈规，需创新进取。振兴乡村，绝不是口号，不是轻轻松松敲锣打鼓，就能实现的。创新精神是乡村发展的动力之源。从家庭联产承包制、土地制度改革，到现在的完善承包地“三权”分置制度，供给侧改革，从历史到现在，这些政策都是我党创新精神的实际体现。有太多成功的先例，告诉我们，改革发展，需要创新来驱动，创新驱动农业，会使乡村发展进入新的次元，乡村发展不再依靠单一农产品生产，而会找到新的经济增长方式，驱动乡村经济发展进入新的领域，占据改革、乡村振兴的主动权。

创新进取，牢记重担和使命，“在基层保一方安宁，为人民守一片乐土”。

造良好的人居环境，还农村以“松月夜生凉，风泉满清听”

的随意而居是游子们的虔诚向往。而当农药化肥的使用污染了块块土地；当生活垃圾玷污了弯弯清泉；当秸秆焚烧污浊了朗朗晴空，乡村的土壤、水体、大气的污染直接影响菜篮子、米袋子和水缸子的安全，何谈夯实返乡回归之基？失去了乡村清新的空气、干净的水质、安全的食品，乡村振兴就失去了游子们的青睐，就失去了永续利用的战略资源，何谈乡村振兴的可持续发展？因此，望得见山、看得见水、记得住乡愁的美丽乡村建设才是乡村振兴的依托。

乡村振兴，我认为农业必须强，让人们留得下。兴业致富是许多人逐梦的源动力，而守业安居则是广大农业经营者的定心丸。乡村留得住人才是乡村持续振兴发展的应有之义，而农业的可持续发展则是让“城归”留下创业守业的必由之路。当农业搭上“旅游+”的快车，乡村旅游便为乡村提供了“重塑”与“再生”的机会。随着旅游需求的多元，宁静致远，田园丹青的乡村旅游因其特有的魅力成为人们新的选择，尤其是在“大众创业、万众创新”以及经济迈入新常态、产业结构不断转型升级的时代背景下，乡村旅游将会有更大作为、更大担当，方能不断填充着乡村振兴的底色。

缘木求鱼不可取，竭泽而渔不可行。全民期待“美丽乡村”的今天，用富民之美给村民一个富足的生活条件，用生态之美给游子一个身心休憩的家园，用强业之美给城归一个勃勃发展的生机，只有走上富民、村美、强业的多赢之路，才会实现乡村宜居安康的振兴之梦。

一是更新我市基础地理空间数据，整合我市涉及乡村振兴的专题数据，形成乡村振兴“一张图”综合数据库。

农业、畜牧、人社、文广新、旅游、国土七个部门抽调专人集中办公，全程参与乡村振兴“一张图”建设工作，办公地点在国土局。

中4个项目新增占补平衡指标亩，已完成省厅内业报备入库，

正在进行外业核查。8个项目新增建设用地指标亩，正进行报备入库。(主要用于北斗科技园、老龄产业园、中基食品产业园、军民融合产业园、帅天科技等园区用地)

## 中国管家工作总结 客户管家工作总结篇九

总结是事后对某一时期、某一项目或某些工作进行回顾和分析，从而做出带有规律性的结论，它能够使头脑更加清醒，目标更加明确，让我们来为自己写一份总结吧。那么总结应该包括什么内容呢?以下是小编整理的镇城镇化进程工作总结，希望对大家有所帮助。

去年以来，\_镇以省级示范镇建设为总抓手，紧紧围绕工业化带动城镇化、城镇化促进工业化发展的`思路，突出项目带动，突出改善民生，突出服务和保障，不断加快城镇化进程。

完善基础设施，加快城镇化建设。社区面貌焕然一新。续建和新开工建设居民楼33栋1140户，建筑面积11.5万平方米，凤凰苑、和贵、小店、因阜、簸箕掌、小海眼等社区立面提升改造工程全部完成，共粉刷墙体20万平方米。社区路、水、电、气网建设，社区配套设施进一步完善。镇域路网日臻完善。博矾路拓宽升级改造、圣天湖沿湖西路建设、白石路、宏泰路整修等重点工程已经竣工通车，圣天湖东路、东山路建设规划方案初稿已经完成。生态环境大大改善。投资500余万元，对镇域主要道路两侧进行绿化升级改造，新增绿地4.6万平方米，新安装路沿石1.2万余米，镇域内公共绿地面积达到26万平方米。完善垃圾处理设施，建设大环卫体系，投入使用两座垃圾压缩中转站，购置垃圾运输车3辆，垃圾箱400余个，覆盖全镇19个村(社区)。投资360万元对环科污水处理厂周边环境进行提升改造，建设海西社区排污管网，保障镇污水处理厂正常运行。投资330万元对张博路沿线营业房进行立面整治，更换小黑瓦1700米，更换广告牌匾1600平方米，对卫生进行全面清理，对市场进行集中改造，对“八小”行业进行集中治理，全力对掩的、赵庄和掩的批发市场进行了

综合治理，提升了卫生整洁程度。

## 中国管家工作总结 客户管家工作总结篇十

### 一、20xx年度的主要工作

回顾20xx年度主要完成以下几项工作：

- 1、做好5月份黄金周期间销售中心对外展示的前期筹备工作；
- 2、对物业现场清洁存在的问题提出整改措施；
- 3、风情游泳池及人工湖的水质处理工作；
- 4、6月份开始接管销售中心样板房的交接工作及日常运行管理工作；
- 5、楼宇开盘销售时期样板房的接待管理、维护、存在问题跟进整改工作；
- 6、季节性台风登陆时样板房的维护、管理、及接待工作；
- 9、销售中心及z岛清洁服务标准的督导；
- 10、销售宣传活动的协助配合工作；
- 13、小区交楼工作前期的资料编制及物料筹备；
- 14、为开展客户回访而进行的业主资料对接的前期准备工作等。

### 二、主要工作内容及具体做法

在前期物业管理工作中，由于人员及物料配备相对缺乏，现

场实际操作工作较多;根据前期管理工作的特点, 主要是以配合相关的服务部门, 做好现场的接待、销售活动;同时根据物业的使用、管理情况, 针对性的提出整改处理意见, 并跟进落实情况;为后期的物业管理、客户服务工作打好铺垫。

针对本年度的物业管理服务的实际情况有以下几点做法:

1、根据现场工作实际情况, 把握物业不同时段的服务需求

(3) 根据水质的情况, 请教水质专家, 确定处理方案;

2、根据物业现场的实际情况, 提出清洁整改方案

(1) 根据现场情况, 制定清洁工作制度及清洁管理周期;

(2) 对人工湖及销售中心现场的清洁不合格项目, 发出整改通知单;

(3) 根据业主要求, 制定切合现场实际的清洁服务标准, 并督促落实;

3、完成销售中心样板房的标准化移交, 编制修订了样板房的管理规定

(2) 对样板房管理员进行样板房管理相关操作知识的培训;

3、季节性台风登陆时样板房的维护、管理、及接待工作

(1) 物业领导高度重视, 提前关注、做好预防工作;

(3) 对台风过后样板房的清洁接待工作进行协调和督促;确保及早开放;

(4) 对台风造成样板房的损坏, 及时跟进处理;

#### 4、配合服务部做好销售宣传活动工作

- (2) 主动参与维护活动现场，巡查现场的安全、服务工作；
- (3) 对物业的活动现场的流程安排提出建议；

#### 5、组织物业接管验收工作 提出验收意见

- (1) 根据销售中心及z岛的实际情况确定了接管验收方案；
- (2) 对接管验收方案进行培训，并提出物业接管问题备忘录；
- (3) 积极召开接管验收协调会议，督促接管工作的完成；

#### 6、部落群销售模式服务项目的市场调查，及服务项目的讲解培训

- (2) 提出市场调查，服务项目的可行性报告；
- (3) 根据前期讲解员的基本素质制定培训方案，并实施基础素质培训；

#### 7、收楼资料的前期准备工作

根据收楼工作时间的统筹安排，针对收楼前期的使用资料进行整理和审定；

- (1) 收楼使用表格的拟定，确定收楼使用的表格；
- (2) 收楼使用的《业主高尚生活指南》编制、修订、校审；
- (3) 各种日常表格的汇总归类，客户服务中心各种日常工作流的校审；
- (4) 准备业主资料的复印整理，为收楼前期的客户回访工作做

好准备；

### 三、存在的不足

- 1、对客的沟通工作由于本年度人员配备较晚，物业服务工作明显处于较为被动的局面。专业细致的酒店式物业服务无法得到体现。
- 2、销售中心□z岛及周边园林的物业移交工作，我方跟催督促甲方整改力度不够，移交周期教长。
- 3、对外委清洁公司的工作标准及监督力度不够，现场特洁标准不高，甲方意见较大。

### 四、结束语

在20xx年度的工作中，根据物业前期管理的实际情况，物业部认真的履行了：服务业主，帮助合作方实现最高的市场价值的服务理念，提出了《□z近期物业服务工作的建议》等工作方案；在日常工作中发挥了岗位带头模范作用，倾尽全力为客户服务工作及前期收楼工作打好铺垫工作；相信在20xx年度会在客户服务工作上更上一个台阶，取得收楼工作的圆满完成。

20xx年是公司开拓创新的一年,在过去的半年里,公司各项工作逐步走向正轨,各项管理制度不断完善,公司先后通过sgsiso9001资格认证、区优评审,公司的管理工作跃上了一个新台阶。

一、顺利完成日常物业管理工作，为业主提供优质的客户服务。

1、及时处理报修，维修完成率为100%。

上半年共接到公共设施报修2035次，用户报修138次，其维修

完成率为100%，满意率为100%，回访率平均为90%，返修率为0，未收到任何投诉。从以上统计的数据可以看出，由于报修处理及时和维修及时，因此用户对报修处理工作是非常满意的。同时，也保证了公共设备设施的正常运行和物业的完好。

## 2、热情做好接待工作，及时处理用户投诉。

24小时的服务热线和前台接待构成了接受业主服务信息的主要方面，我部采取人员互动的方式，以热情主动的服务、精神饱满的面貌、真诚为业主提供服务。特别是受非典疫情的影响，大厦实行全封闭式管理，很多客户不理解，纷纷对前台人员进行指责，甚至漫骂。可是，在全体人员的努力下，顺利完成业主交付的使命。在接待用户的投诉方面，我部人员坚持以首问责任制和二心六及时为原则，以客户为尊，及时地跟进和处理用户所反映的问题，得到了业主的一致好评。

## 3、加强入住装修管理，努力提高服务水平。

上半年入住的用户仅有深大电话1家。在深大电话入住前后，我部员工认真做好各项准备工作，不漏过用户入住时需做的每一个细节，并与入住用户的负责人及时取得联系和沟通等。尽管人手紧张，时间紧迫，但在全体员工的齐心协作的努力下，终于确保了深大电话在2月份的顺利入住。用户入住时，并及时建立了较为完善的用户档案，为日后的物业管理工作奠定了良好的基础。

上半年办理装修手续并进场施工的装修单位共有22家(含需整改的遗留工程10家)。为加强装修管理，我部采取以专业及责任制的办法对装修工作进行了合理的分工，使装修工作落实到人，加大了装修巡查的力度，真正做到及时发现问题，使物业的合理使用和公共设施的使用均得到了较好的保障。

## 4、严格按照制定的维保计划，对大厦的各项设备、设施进行

维护、保养，保证大厦的各系统设备设施的正常使用。并继续跟进大厦遗留问题及整改情况，及时把整改情况反馈给业主，力求完善大厦的设备系统，为大厦的安全提供保证。

## 5、实施并完善大厦照明节能工作。

在业主入住后，大厦照明节能工作已开始实施。通过对节能方案的不断调整，大厦照明节能工作取得了良好的效果。为明确大厦公共区域的用电情况做好用电监管工作，并定期对用电情况进行抄录及分析，充分掌握了真实的数据，为明确公共区域的用电情况提供有效凭证，保护公司的利益。

## 6、严抓安全管理工作

大厦正式投入使用已一年多，安保部管理人员不断总结前期工作的经验，结合业主与中心的意见，适时调整好大厦的安全保卫方案。合理调配值班人员，保障了大厦办公人员安全和通信机房的正常运转。并针对人员性大的情况，认真开展谈心及培训工作，使全体队员能够深入细致的了解公司的发展远景及安全工作的重要性，对安全保卫工作有了新的认识，促进了大厦安全保卫工作的顺利开展。

## 7、定期开展社区文化活动，融洽业主/用户之间的关系。

在社区文化活动方面，我部严格按照年度计划的安排，并结合市局工会的实际情况，及时与其共同开展社区文化活动，从1月份到6月份，我们共组织社区文化活动3次，配合市局工会开展活动2次，制作宣传栏2期等。通过以上这些活动，使我们与用户之间的关系更加融洽与和谐。

## 二、提供规范的特约服务，提升服务水平。

### 1、商务接待工作忙，相互配合有保障。

上半年共完成市局内部会议接待1208次，接待会议人数为22080人，外部重要商务接待8次，接待人数为1607人。商务接待工作是大厦服务工作的一个亮点，虽然受会议接待人员少、会议接待任务多、突发情况多、会议配套系统质量问题等因素的影响，我们仍按照制定了相关工作流程，通过一系列的有效措施，克服一切困难，出色完成各项商务接待工作。

2、做好市局的坚强后盾，协助工会顺利完成员工俱乐部的启用。

员工俱乐部在业主入主后已开始筹建工作，但因故一直未正式启用。我部按照公司要求，认真制定和修订管理方案，建立健全管理制度，统计的配套设施，做好服务人员的培训工作，并协助市局工会做好设施的验收工作，在我公司员工的努力下，员工俱乐部已顺利于近期启用。

3、认真做好停车场启用前的各项准备工作，确保了地下停车场的顺利启用。

为了做好下停车场的管理工作，针对停车场的实际情况，指定专人进行负责，及时配合有关单位完善了地下停车场配套设施的改造工作和验收工作。并配合品质管理部完善地下停车场的各类标识，保证停车场的正常运作。在办理车位的使用手续方面，我部人员严格按照公司的规定进行办理，目前，我部共办理公车月卡149个，办理私车月卡141个，办理免费月卡32个，再加上需给中国银行深圳分行预留12个车位，则总计办理月卡为334个。

4、餐厅管理工作步入正轨，清洁服务质量得到客户的良好评价，客户满意率为100%，在成本控制方面及时对每月物资的使用情况进行统计分析，针对出现的情况列出纠正措施，通过对出现问题采取加强技能培训、节约用料的措施，现已达到人员及物资的合理使用。

### 三、加强对维保单位的管理

#### 1、确保电梯正常运行，大厦无消防重大事件出现。

1) 根据大厦电梯维保合同及月维保计划，对大厦35台垂直电梯、20部扶梯进行定期维保，同时对20台扶梯进行调试运行，保证了电梯的正常使用，并根据维保工作的完成情况，对同大公司进行认真考评。

2) 消防维保单位进入后，我们大厦消防维保合同、电信局有关消防的文件、消防规范及消防法律法规，经过多次讨论，定下了消防设备的维保方案及维保周期，据此修改了《消防设备设施管理作业指导书》为《消防设备设施维护操作指导书》，并在工作中严格执行，完成了周检、月检、季检、半年检的内容及消防局检测表格。保障大厦消防管理工作的顺利开展。

#### 2、加强清洁绿化、四害消杀监管工作，顺利完成评优及抗非典工作。

良好的工作环境应具备整洁的卫生同郁郁葱葱的植物，在清洁人员的努力及监督下，大厦的绿化摆放、四害消杀、清洁卫生工作取得了一定的成绩，并得到了考评专家的表扬。非典期间的消杀及空气消毒工作十分重要，在我部门员工的努力及协助下，出色完成非典期间的空气消毒工作。

### 四、在公司的带领下，完成iso9001认证及区、市优大厦的评选工作

#### 1、规范工作流程，顺利通过 iso9001认证

为了使管理工作正规化、流程化，提高工作效率和保证工作质量，公司在业主入住后要求严格按照质量体系的要求规范管理，我们通过推广性的培训及对体系的不断完善，顺利在3

月份通过了iso9001的认证，使公司的管理水平得到提升。

## 2、认真做好评优工作，取得区、市优大厦称号

(1)优秀大厦评选的准备工作在年初已进入状态，受大厦主体施工期长等原因影响，大厦的许多设备、设施需大量的重新油漆，设备房的标示牌需大量的制作，经统计仅完成机电类设备、设施制作、粘贴标示牌达3500个。

(2)鉴于评优工作要求高、时间紧，为了确保外墙清洗工作能快速、优质地完成，我部会同品质管理部严格把关施工单位评选工作，并对施工过程进行严格的监督。使外墙清洗工作如期完成，质量达到评优要求。

(3)发现问题，及时整改，成为取得评优胜利的重要保障。在迎接评优的准备阶段，我部各专业人员协同品质、万科顾问定期进行巡查，对发现的问题及时整改，为评优工作打下良好的基础。

## 五、齐心协力，共抗非典。

### 1、严格执行空气消毒工作，预防非典型肺炎。

在大厦内出现。我部根据上级指示安排，对大厦实行了严格的空气消毒工作。为了使大厦消毒工作能安全、有效地开展，我部制定科学、严谨的消毒方案，并实施严格的监督机制。在各部门的大力配合下，胜利完成非典期间的消毒工作。

作中也做了大量的安全工作。全体安全人员不顾个人安危，积极投身到防非工作中，尤其是大厦首层的安全员，他们在加强自我保护的同时，冒着生命危险，夜以继日奋战在大厦的抗非一线，为大家测体温，严把进出关，使大厦全体业主和公司员工顺利度过了具有历史性的这一灾难。取得了防非典工作的巨大成功。在维护大厦正常运作的同时，确保了大

厦无感染非典病例。

## 六、加强培训，努力提高员工的业务素质和服务水平。

下，我们严格按照年度培训计划认真开展培训工作，使员工意识到培训工作的重要，及公司在培训方面为员工提供了一定的福利。培训工作主要体现在新入职员工培训、程序文件修改后的培训、各部门组织的各类培训、外委培训等工作。在各类培训工作中，培训工作开展顺利，培训人员取得一定的收益。目前，客户服务组工作人员的持证上岗率达到了。通过形式多样的培训，我部员工进一步提高了服务意识，较全面地掌握了专业操作的技巧、技能，有效地提高了工作效率和工作质量。

## 七、及时参与公司组织的各类活动，努力提高员工的参与性和服务意识。

动10多次。通过参与这些活动，员工受益非浅，特别是在活动的参与意识方面、业务知识方面、服务意识方面和服务创新方面等均得到了很大程度的提高，为今后的物业管理工作奠定了良好的基础。

总结上半年的工作情况，客户服务中心在上级领导的关怀带领下，虽然取得了一些成绩，但对高标准、高要求的目标还远远不够，在20xx年下半年里我们将继续加强内部管理，规范日常工作，认真完成各项质量目标，协助公司通过大厦的评优、创建工作。努力提高我们的服务水平，创造有特色的服务！