

2023年小区物业元宵节活动总结 小区物业客服工作总结(优质5篇)

总结的选材不能求全贪多、主次不分，要根据实际情况和总结的目的，把那些既能显示本单位、本地区特点，又有一定普遍性的材料作为重点选用，写得详细、具体。总结书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇总结呢？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。

小区物业元宵节活动总结 小区物业客服工作总结篇一

1、培训形式多种多样，比如：理论讲解、实操、讨论等，从根本上使客服人员的综合素质上了一个台阶。

2、本着走出去，请进来的思想，我们组织人员对仲量联行等兄弟企业的参观学习，使我们的视野更加的开阔，管理的理念更能跟上行业发展的步伐。

3、积极应对新出台的法律、法规，20年西安市新出台的最重要的一部物业管理行业的法规就是《西安市供热管理条例》，针对这一情况，商管公司领导及时安排客服人员参加了供热公司组织的条例培训，通过这次的学习，使我们的工作更加的游刃有余，同时，物业部客服在第一时间组织人员展开学习、讨论，并进行了严格的闭卷考核，使客服人员在理解的基础更加深了记忆，为年冬季的.供暖工作做了充分的理论准备，确保了冬季供暖工作的顺利开展，截止年底未出现因供暖工作造成的投诉。

一个规范化的物业管理企业，必须做到收费工作和服务工作有法可依，严格按照物价管理部门的标准进行收费[]20xx年4月份，积极准备了相关的资料，将蔚蓝国际大厦物业管理收费的标准进行了年审，坚决杜绝乱收费现象，维护业主的合

法权益。

今年5·12汶川大地震给很多地方造成了不同程度的破坏，西安作为离汶川不远的地方，影响也很大，国际大厦也受到不同程度的损坏，震后大厦的维修工作的协调跟进由物业部客服来负责，客服人员本着对公司高度负责的态度，从一开始就跟进着维修工作，同时对受损的业主的安抚工作也由客服人员具体负责，为了兼顾公司和业主的双重利益，客服人员经常与业主进行沟通、解释，由于部分业主的不理解，工作进行的很困难，维修工作也不是很顺利，但是，大家从没有就此退缩，最终，经过近一个月的时间，维修工作顺利完成，未出现业主闹事的情况，平衡了双方的利益。

随着科学技术的飞速发展，能源的使用越来越显得紧张，在各行各业宣传节能减排被提到了一定的高度。为了响应国家号召，物业部客服联系公司企划部制作了节能降耗倡议书并在业主中宣传，使大家养成一个良好的工作和生活习惯的同时达到节能降耗的目的。在达到节能降耗的同时，客服还根据西安地区夏天气温较高的实际情况，制作了一份防暑降温小常识分发到每位业主的手中，使大家保持着良好的工作状态，同时也提高了大家在遇到此类问题时的应急能力。

截止年底，国际大厦写字间累计交房180套，其中a座46套□b座134套。办理装修176户，随着像等大型企业的强势进驻，地区的商务氛围更加的浓厚，而国际的知名度也不断提升。

20年的物业费收取工作对于客服来说由于出现了汶川大地震等客观情况而增加不小的难度，在面对重重阻力的情况下，物业部全体客服人员不怕困难，凭借着耐心的解释和微笑服务，使业主逐步认识到客观实际情况造成的损失不是哪个人能左右的，全年物业费用的收取累计达到99万余元，停车费、广告费等其他收入28万余元，基本完成了公司年初制定的收费目标。同时对07年的欠费用户进行了积极的催收工作，除一些接房未装修户人在外地暂时无法收取外，其他均已清缴。

八、积极联系开发商为业主办理房产，维护业主的正当权益

自20年9月开始交房以来，物业部客服根据业主接房时间的先后，分批次上报开发商为业主办理房产证，截止年底累计办理蔚蓝国际房产证95户，保证业主在国际购房后的合法权益得到维护，同时也极大的提高了公司的诚信度。

物业管理主要由几大部分组成：客服，安防、工程维修、保洁，各部门之间相互配合，才能发挥物业管理的最大能量，过去的20年，物业客服与其他几个部门的配合总体来说是不错的：大厦的消防安全是第一位的，每年物业部要举行一次消防演练，物业部客服本着积极负责的态度配合安防顺利完成了年度消防演练工作；每年的供暖也是一项比较复杂的工作，事前联系、事中跟踪处理、事后解释这些都需要工程和客服紧密的配合才能完成，由于有了大家的分工协作，确保本年度供暖工作的顺利完成。

保洁工作运行两年以来，肯定的是整体层面有了很大的提高，在一些细节方面做的还是不够好，物业部客服肩负着国际大厦写字楼部分保洁的检查、监督工作，通过这一年的工作，我们也根据保洁的实际情况适时对其进行改进，在年保洁合同的续签工作中，物业部客服发挥了重要的作用，参与了保洁合同条款、保洁质量标准以及考核的修订，尽量能发挥保洁的积极性，以求更好的完成保洁工作。

十一、业主的满意就是物业管理服务工作的最终目标

经过我们对年的业主满意度调查统计如下，本次调查共发放调查表80份，收回78份，总体来说业主对物业管理的总体满意度为91%，具体分析如下：投诉接待的处理也只物业客服管理的一项重要工作，根据一年的月投诉汇总，全年共计接待投诉130条，其中有效投诉条，集团公司投诉43条，投诉接待处理率为98%。

小区物业元宵节活动总结 小区物业客服工作总结篇二

20xx年初我就到xxx物业有限公司进行实习，在实习期间，我依次对设施管理、事务管理、保安管理进行了实习。在实习中，我在管理处指导老师的热心指导下，积极参与物业管理相关工作，注意把书本上学到的物业管理理论知识对照实际工作，用理论知识加深对实际工作的认识，用实践验证所学的物业管理理论，探求物业管理工作的本质与规律。简短的实习生活，既紧张，又新奇，收获也很多。通过实习，使我对物业管理工 作有了深层次的感性与理性的认识。

回顾实习生活，感触是很深的，收获是丰硕的。实习中，我采用了看、问等方式，对xxx管理处的物业管理工 作计划的开展有了进一步的了解，分析了管理处开展物业管理有关工作的特点、方式、运作规律。同时，对管理处的设施管理、事务管理、保安管理有了初步了解。

1. 培育自身核心专长，创特色服务，提升核心竞争力。

在实习中，我看到一套由沿海集团、易建科技、美佳物业合作自行设计开发的“一站式物业管理资讯系统”物业管理服务软件。该软件包括：“一站式客户服务、一站式资讯管理、一站式数码社区”三大体系，是一个利用网络、电子商务、科技手段来提高物业管理水平和服务质量，有效地开发、整合、利用客户资源的资讯系统。

管理处全面提倡“一站式服务”、“保安”的特色管理服务。从而，实现了高效的管理运作，解决了业主的奔波之苦，创造了一种无微不至、无所不在的服务，提升了服务效率，提高了业主满意度，提升了物业管理服务的水平和服务质量，最终提升了公司在激烈的市场竞争中的核心竞争力。

2. 管理处一道亮丽的风景线——安保队伍。

管理处的保安管理设大堂岗、巡逻岗、监控岗、指挥岗，岗与岗之间密切联系，对小区实行24小时的安全保卫。建立并完善各项治安管理规章制度；对新招聘的安保员进行上岗前岗位的基本知识和操作技能培训，加大对在职安保员的培训力度，注重岗位形象、礼节礼貌、应急处理能力等培训，从而增强安保员的工作责任心和整体素质；强化服务意识，树立“友善与威严共存、服务与警卫并在”的服务职责，安保人员在做好治安管理职能外，还为业主提供各种服务，形成了管理处一道亮丽的风景线。

3. 加强人力资源管理，创“学习型、创新型”企业。

严把员工招聘关□xxx物业在招聘管理人员须毕业于物业管理专业；招聘维修人员须具备相关技术条件的多面手，并持有《上岗证》；招聘安保人员须属退伍军人，对其身高、体能、知识、品格、心理素质等都进行严格考核挑选。

小区物业元宵节活动总结 小区物业客服工作总结篇三

1、随着市场发展今年供电改造工作的重中之重。全组成员配合科室经过艰苦努力，于年初完成新增1000kva厢式变压器1台；新建与改造10kv线路2.412千米，低压工程新建与改造线路12.832千米，铺设高低压铜芯电缆270米；新架钢杆6根。同时完成市场东西配电房高温酷暑期降温配套设施（屋面隔热层、喷水降温）建设，确保供电设备平稳运行。

2、由于市场发展繁荣，在夏季高温用电高峰期时经营户申请安装空调剧增，全组人员不顾休息和早晚完成了各组团的空调主线路的增设，安装了167台空调进户线。

3、确保全市场路灯系统、监控和广播系统正常运行，及时调整和安装育区路灯。调整晚间监控光源控制，图像达到预想

效果。

4、协助施工单位对浙南鞋料市场线路改造；对国、地税，提升办等有关单位发生线路，电器设备故障及时处理。

1、科室领导把安全生产放在第一位，每天晨会王科长重复叮嘱。特别对各种生产工具王科长和叶工程师亲自检查和监督，发现严重缺陷、破损的工具及时销毁。全年里未发生人身、电网、设备、火灾等一切事故。

2、在xx月中，为确保高温高峰期市场安全用电及用电质量，科室安排东西配电房、厢式配电室专人值班制，及时排除设备故障并每一小时做好设备运行记录，确保各回路运行可靠。

1、每天对市场的水电常规巡视，发现情况及时处理。在市场日常维修派出870余次。

2、配合综合管理科每月白天和晚上对市场生产、消防安全大检查工作。对检查出水电方面有隐患的事项及时整改。

3、配合管理一科、二科对店面户内电表箱、用电设备与线路检查工作。整改了无电表箱、电表箱缺盖将约400户，有效防止因电表、设备、电线老化而产生的安全隐患。

4、每星期五定期对市场定时断电控制系统、路灯、广播监控系统检查，并作好检查记录。发现异常情况随时调整处理疑难的及时向科室领导汇报。

5、定期对市场内给水管网检测，对老化、人为破坏的给水龙头和消防栓及管道破裂及时抢修，杜绝市场内滴、漏现象。配合科室对消防管道的压力测试。

6、在每次台风来临之前对市场内供电线路网、电线杆及拉线等用电设备，户外广告牌、电动卷门、排水管道、等全面检

查，做到未雨绸缪。

1、为适应市场发展的需求，中心投入巨资增设1000kva厢式变压器□x月x号正式投入使用，在使用的过程中对存在的缺陷（电压偏低、接地线电阻偏差、线路调整分流等）给予相应的整改措施使其使用达到最佳性能。

2、结合市场用电低谷期机会，克服困难分路拉电□x月中旬对所有设备进行了轮换检修、预试及消缺等工作。东西配电房设备检修与施工人员密切配合，完成了停送电设备的倒闸操作、安全措施布置、现场安全监督管理。其中对3台主变更换已老化的高压耐油密封圈，低压端导电管，绝缘瓷瓶等对东西配电房低压柜更换隔离开关□600a□8组，主柜dw10断路器□20xxa□1组，轴流风机5台，电容切换接触器5只，零星小配件等。同时，对高压房部分锈蚀设备的底座、拉杆、箱面等部位进行了防腐处理。检修中对单一设备的操作、电源投切和清扫维护，检修后设备的验收等工作。

1、今年7月份在科室的指导下，水电组对整个市场的水、电表进行彻底查看，更换坏表、死表198户，要求对市场用电（水）大户每月抄度一次，并对每户的电表的容量、表号、每次的抄度录入档案。2、每月对市场的13处总水表，东西配电房、厢变有功无功电表抄度，每次的数据登记归档。

3、做好供电设备维修、年检报表。建立主要设备专户对每次维修的项目，更换设备材料的型号、数量和检修后设备运行情况记录存案。

4、管理好电工仓库工作。定期做一次物品耗用报单及物品进出库存放表，对常用的备品、备件应保证一定的库存，对出库的材料，用在的地点做好登记。

1、需加强安全意识（特别是自身安全）。

2、加强本职工作的责任心。

3、加强对专业知识的学习。新来的成员对配电房操作规程不够熟练，对市场场貌不够熟悉，特别是支线路的分布情况还不了解及日常维护中经验不足。

4、加强常用工具及材料的管理。

以上是电工组全年的工作总结，即将迎来新的一年，望大家对我们电工组提一些宝贵的建议，让我们电工组在今后的发展中不断的完善自己，为市场发展作出一些贡献。

小区物业元宵节活动总结 小区物业客服工作总结篇四

自公司进行“三定”和分管理处，形成各施其职，各负其责后，对我处来说是一个全新的工作领域。管理处是公司住宅小区物业服务形象的一个重要窗口部门，是总经理室领导下的一个日常维护、管理、服务机构，推动各项工作朝着公司既定目标前进的一保障部门。

管理处的工作主要有日常投诉处理、收费租赁、基础设施设备维修维护、环境卫生、绿化养护、水电维护、安全保卫。有文稿处理、档案管理、文稿报批转、会议安排、学习培训、上级部门检查及外来单位参观、指导的迎来送往等。面对繁杂琐碎的大量事务性工作，强化工作意识，注意加快工作节奏，提高工作效率，冷静办理各项事务，力求周全、准确、适度，避免疏漏和差错，至今基本做到了事事有着落。

全年收费工作完成得较好，除了小部分业主有原因拒交费用以及空置物业外，应收的各项费用都已收回。租赁工作也按质按量地完成，能最大限度地利用资源，尽量盘活资金，为公司创收。今年按照公司年初公司制定的工作计划，顺利地完成xx等基础设施设施的维护保养和环境卫生、绿化养护工

作。在维护园林绿化、清洁卫生方面，不断地完善、改变管理方法，尽量地做到园林绿化完好、清洁卫生整洁，全年辖区内未出现绿化虫害、花草树木未出现死亡和疫情现象，给辖区住户营造了一个舒适、温馨的家园。

按照年初的工作部署和计划，今年装修管理工作已逐步进入正规轨道，实施了公司统一编制新的装修服务协议及管理规定，合理的堵住以前未完善的装修管理漏洞，并实行每日必须到装修户现场巡视登记制，做到发现问题及时及时处理，违规装修现象已明显减少、下降，未出现因违规而引起的安全事故和大的投诉。今年安全工作总体较好，辖区未发生消防、抢劫事故。

由于感到本部门的担子分量，而处室部分员工的学识、能力和阅历与各任职有一定的距离，所以总不敢掉以轻心，要求各员工加强在专业知识方面，多向书本学习、向周围的领导学习，向同事学习，这样下来明显感觉到今年有了一定的进步。经过大家的不断学习、不断积累经验、知识，均已具备了一定的工作基础。

各自能够地处理日常工作中出现的各类问题，在组织管理能力、综合分析能力、协调办事能力和文字言语表达能力等方面，经过一年的锻炼都有了较大的提高，保证了各岗位各项工作的正常运行，能够以正确的态度对待各项工作任务，热爱本职工作，认真努力贯彻到实际工作中去。积极提高自身各项业务素质，争取工作的主动性，具备较强的专业心，责任心，努力提高工作效率和工作质量。

有些工作还不够过细，一些工作协调不是十分到位；

相关的专业理论水平还不太适应公司工作的要求；

xx水电亏损严重，主要原因是管线表老化、锈蚀、日常盘查、巡视管理不严谨，造成偷、漏、跑、冒、滴现象严重。

我处所辖的xx物业管理成本较高，存在亏损，主要是物业规模小，投入人力、物力相对较大。此类物业也是公司面临的一个效益增长在的障碍，不利于公司发展。

新的一年，我处全体同仁将以饱满的热情，服务好业主，维护好公司利益，积极为业主提供优质的服务，为公司创造更高价值，力争取得更大、更优异的工作成绩。

为了保证小区广大住户的正常生活，在公共设施、设备的管理方面，我们制定了完备的维护、保养计划和应急方案，做到日常检查有登记、小型维护有记录。达到养护设施、设备到位，维修及时，正常运行的管理要求。

环境卫生方面，我们针对小区环境逐步完善的情况，大家齐动手定期、不定期组织进行大扫除，制定了严格的保洁程序与考核办法，并对装修垃圾实行袋装化定点堆放，集中清运管理，并加强小区卫生检查工作，保证了小区的卫生清洁美观。

为给业主提供一个安全舒适的居住环境，我们狠抓了小区治安消防工作，对保安人员定期进行岗位培训，智能设备操作培训、考核，制定了严格的岗位考核标准，并坚持每日早操、早会，提高员工的身体素质与日常工作管理，严格执行了工作程序、巡岗查岗、巡更制度。要求保安人员认真巡查，文明执勤，礼貌训导，遇到坏人坏事大胆管理，使去年安全防范工作情况良好。

小区装修管理工作是前期物业管理的一个重要环节，它涉及到物业的使用寿命与安全及小区房屋外观的完好美观，这方面我们做了大量的工作，并根据小区实际情况，与管理要求，我们制定了详细的管理制度，如装修须知、屋顶花园管理规定等，并坚持每天对装修户的巡查工作，做好记录，遇到问题及时解决，及时处理，坚持原则。去年共处理违章施工32起，均已整改。保证房屋主体结构完好，在房屋外观方面，

我们坚持制度，保证小区外观整齐划一，完好美观。

业主良好的工作建议，管理建议是我们的工作指针。因此我们做到住户反映的问题认真记录，及时处理，增进与业主间的沟通，耐心为业主作解释工作，并及时为住户排忧解难，如入住业主车辆停放问题，业主装修用沙堆放点等问题。我们这种“为业主着想，以业主为中心”的服务思想取得了良好的效果，受到业主好评。

管理处员工的综合素质与物业管理的的服务的质量，水平是密切相关的。根据这种情况，并结合小区大部分都是新进员工，接触物业管理时间短的实际情况，我制定了详细的培训计划和考核办法，定期对员工进行思想和业主管理水平的培训，并定期进行保安业务技能考试，使员工在思想上得到充实，管理技能上得到了提高。我们紧跟社会发展步伐，使用电脑，对小区各档案收费帐目、管理计划等工作进行电脑管理，大大提高了工作效率，使管理处的基础，工作达到一个新起点，为今后的创优工作打下了坚实基础。

与业主的沟通不够，了解不足。设备、设施管理力度还需加强，我们将吸取经验与教训，努力提高员工的业主技能与管理水平，把工作做得更好。

在新的一年里我们将加快步伐，不断提高自身物业管理水平，不断完善小区各项管理工作，为使xx早日跨入优秀物业管理小区做贡献，为xx物业公司的发展添砖加瓦。

办公物品、保洁物品实行了统一按需分配。严格按照公司资产管理制度，做到了资产管理帐实相符。依据公司规定，并结合xx小区的实际，创造性的开展保安、保洁、办公室人员培训工作，尝试了挂职培训制度，各类培训日常化、正常化。通过各管理经营责任制，人力成本得到了积极有效的控制，各类办公费用实行定量管理，有效的控制了办公成本。

参谋决策，积极推进机构、体制改革。今年来，积极推进经营管理责任制和绩效考核激励机制工作。根据物业状况和特点，协调保安、保洁岗位工作参差不齐，对保安、保洁岗位通过同经理、副经理商讨进行了调整和完善，突出了管理处 在物业日常管理中的主导作用，完善和优化管理处的组织结构和管理体系。使管理处的物业管理工作更加顺畅有序。

加强对城投企业品牌推广。今年来，我通过各种宣传手段节假日在小区门口悬挂横幅，完善宣传栏，张贴海报，参与xx社区建设管理工作，积极宣传公司对小区的规划思路，贯彻公司的各项大小政策，使小区文化建设工作日益完善。

组织员工和小区业主积极开展文化活动。配合公司认真执行小区的物业服务费标准，宣传省、市关于物业管理服务收费标准、热费收缴、老年人养老保险的相关文件，组织调查上方业主，与业主沟通思想，逐步努力增加业主对物业的信任和拥护意识。

我们的服务还比较粗放，服务的整体质量不高。管理部门对管理处的服务不够，意识和认识不足，职责还不太明确，服务与监控的关系还没能处理好，管理部门的管理质量不高。在岗培训缺乏针对性和操作性。

小区物业元宵节活动总结 小区物业客服工作总结篇五

童话再现梦幻之旅

20xx年12月30日(星期五)晚7:00至9:30

xx

xx所有业主

1、化妆舞会：参与比赛的选手事先到管理处报名，不参赛的`业主在当晚由公司提供面具入会场。

评选方式选择现场投票制，每位入场观众在进场时填写选票，现场设五个奖项的投票箱，观众可以按自己心水投票到相应的投票箱，以票数多少定评选结果。

2、穿插其他节目，如魔术表演、学生节目(待定)[]band队表演等。

3、在每个节目的空隔由dj放碟，由领舞的人(三人在台下，两人在台上)、圣诞老人、天使、肯德基奇奇带头跳舞，集体舞或disco都可以。

4、最后发糖果或在台下与小朋友们玩游戏(蜈蚣步、超级无敌估歌仔)结束。

蜈蚣步：可多人参玩，分两组，参加者用一条长绳扎住同一只脚，连成一串齐步走，以最快到达目的地的组别胜出。

超级无敌估歌仔：请上两组人(每组五人)，分站在舞台两边，放音乐猜歌名，组员之间可以互相商量，猜到的跑到扩音器前讲出歌名，以一组估出最多者为胜。