

2023年物业月度工作总结及工作计划 物业月度工作总结集锦(汇总5篇)

当我们有一个明确的目标时，我们可以更好地了解自己想要达到的结果，并为之制定相应的计划。计划怎么写才能发挥它最大的作用呢？下面是小编整理的个人今后的计划范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。

物业月度工作总结及工作计划篇一

我从20__年6月1日西苑物业正式成立后，接管西苑物业客服部客服领班工作，负责客服组、清洁组、维修组的管理工作。历时7个月，从摸索到熟悉，边做边学，在我前进的每一步中，都得到了公司领导和同事的热情相助，得到了大多数住户的支持与认可。在这7个月来，我们面对了很多压力，克服了很多困难，但我们却非常愉快和充实。因为我们有一只高素质的队伍，有一群热情、愿奉献的物业管理人。我们扎实工作，勤奋敬业，协调各方，周到服务，完成了各级领导交办的工作任务。具体情况如下：

强化内部管理，自身建设质量提高。1.管理处员工统一着装，挂牌上岗。

2.对住户、客户服务按中心要求规程操作，贯彻礼貌待人、化解矛盾、微笑服务，适时赞美等工作规程。

3.员工按时上下班，打考勤，请假需经班组及主管批准。

4.员工分工明确，工作内容落实到人，熟知岗位职责、工作标准、工作规程。

1.认真书写各项工作日志，文件、记录清楚。

2. 建立了清洁、维修日巡检表，落实交班工作记录本。

3. 客服组每周二下午召开一次周例会，在员工汇报工作的基础上，小结、点评、总结前一阶段完成的工作任务，同时布置新的工作任务，宣传中心例会规定，提出明确要求，及时上报主管，请示工作。

4. 每月对住户来电来访进行月统计。接待来电来访共计2385件，其中住户咨询155件，意见建议43件，住户投诉69件，公共维修752件，居家维修740件，其它服务626件，表扬23件。

5. 办理小区id门禁卡4571张，车卡380张，非机动车张。

6. 建立完善的`档案管理制度，对收集各类资料等文件分类归档完整，有检索目录，共计23盒。同时，初步实施了电子化管理，各种公告、通知、报告、物业费、业主信息资料，并同步建立电子档案，可随时调阅。

及时处理居家报修和公共区域的报修问题，半年居家维修服务量高达740件，公共区域752件，小区维修量大，技术人员少，要求维修工技术全面，并且还要带夜班维修工作和北苑日夜维修任务。维修工作人员总是默默地工作，从无怨言，从不计较个人得失。我们的张立勇师傅总是一手肩扛梯子，一手骑自行车，从这家到那一户，从来都是热情微笑，仔细讲解和宣传维修知识。汪学林师傅一次又一次“违规”配合业主买材料(我们一般要求业主自行准备材料)，骑电瓶车到建材市场寻找匹配的材料，从来没有申请过一次路费和人工费，在繁忙的维修工作中，分担着一部分北苑维修工作，每次都是风风火火两边跑。维修师傅忙碌的身影，无数次地感动了我，各种重大维修、夜晚维修都是随叫随到，谢谢他们在自己的岗位上无怨无悔地奉献，真诚而执着地付出勤劳的汗水。

1. 对正在装修的房屋，我们严格按房屋装修规定，督促户主

按规定进行装修，装修申请、装修人员实施ab卡的管理，杜绝违章情况的发生。

2. 对小区已装修业主发生房屋渗漏等情况，管理处采取几种方式帮助住户排忧解难，一方面打报告由学校集中处理，一方面报学校修建中心，一方面积极联系施工单位。针对住户反映的问题，落实维修。

建立维修巡查制度，对公共区域日常设施、设备进行保养维护，及时通知电梯、门禁公司技术人员维保、维修。对小区路灯督促全面检修，供水供电系统及时查验、修缮，排除安全隐患，对小区公共区域便民晾晒等问题及时打报告学校筹建。

监督指导小区保洁工作、，制定标准操作监督流程，落实分区负责制度，定人、定岗、定工作内容，每周定期检查制度，有效地调动其积极性，促进内部和谐竞争，提升小区环境质量。

生活垃圾日产日清，装修垃圾每周一次落实清理。园林绿化工人坚持每月对小区树木进行修剪、补苗、病虫除害、施肥施水等工作。目前树木长势良好，保证小区内的绿化养护质量。

根据财务的分类规则，对于每一笔进出帐，分门别类记录在册。同时认真核实收据、钱、票记录，做好票据管理，及时上交，领用。短短7个月以来，领用收据51本，已上交42本，正使用4本，备用5本。上交现金共计：50031.70元，其中办证制卡为11236.00元，维修费5509.00元，自缴物业费23910.7元，管理费9178.00元，垃圾清运费198.00元。在工资中造表扣款7-12月物业费合计：437376.85元。到目前为止，无一例漏报、错报、错钱的现象。

共同进步，开展批评与自我批评，打造和谐、文明、团结创

新的团队，提升物业服务品质，宣传物业的工作及中心的服务理念，保证畅通的沟通渠道，坚持正确的服务理念(有理也是无理)，及时向业主提供安全知识，健康常识，天气预报，温馨提示等。赢得了业主对物业管理工作的理解和支持。

每月两次的定期天然气充值服务，半年共为55户业主提供服务，期间无一例钱、卡、票失误现象，在住户间建立了良好的口碑。

多次为住户捡到钱包、衣物、自行车、电瓶车等拾金不昧的行为，也因此受到住户的表扬，帮业主联络钟点工等家政服务，向外联络家电、开锁等有偿服务。为业主提供一个弹琴吟唱的娱乐环境，拉近与住户之间的关系。西苑物业积极响应、参与集团的文化生活，组织舞蹈、唱歌等娱乐活动，目前正在积极筹备“__年新春歌舞会”活动。

物业月度工作总结及工作计划篇二

转眼来一一已x月有余，在这里工作的点点滴滴对我来说是历历在目。从开始的什么都不懂到现在可以自己独自处理一些突发事件，对我来说真的不是一件易事！

来这里的前期因为不能很好的理解前台工作，以至于在工作做总是犯错，总是有很多问题；有问题不是错，错的是自己不会分析问题！时间在一天天过去，从开始的不知道做什么到现在的主动去做事，以及给别人找事做，这是我自己的进步，也是我人生路上的进步吧！来这里对我来说是对了，人生面临很多选择，如何做一个正确的选择，其实你只需要明白自己此番是为了得到什么，一一给了锻炼自己口才的机会以及让我明白如何很好的和别人沟通。

在这里工作期间我知道了收房需要办理哪些手续，在收房过程中需要注意些什么，这都是一种学习！前台接待员其实是很锻炼人的，对我这个比较粗心大意的人来说真的是得到了

很好锻炼，虽然前台的表格归档还存在着很多问题，可是跟之前的我相比已经有了很大进步，我要追求更好，做出更好的结果，这也是公司所需要我们——所有员工做到的！

我们主管总是跟我们说，我们上班并不是说我们要得到多少钱，而是要在工作中找到归宿感找到荣誉感！

来这里的x个星期开始主管要求我们开始催物业费，一次偶然的机会认识了一位二栋的业主，他一直在问我关于办理房产证的事，在工作中我时刻记着我现在的每一次行动都是在为我以后的工作做准备，虽然当初我对办理房产证也不是很清楚，可是我还是不厌其烦的帮他问了很多地方，尽量让她更多地了解办房产证的知识！后来她来我们这里一下子交了x年的物业费，尽管只有——x多元，而且交物业费是天经地义的，可是我依然觉得这是对我工作的一种肯定，在这里我们找到了荣誉感！

以上是我在——这段时间所学习到的，出来工作不能只为了学习，还需要为公司创造价值，虽然本人与20xx年x月x日来到——服务中心，为进一步提高自身素质和业务水平，本人自愿承诺以下几点：

1、按公司要求穿工作服，工作服整洁，上班佩戴工作牌。

2、接听业主来电时，铃声3声以内，拿起电话，清晰报道：“您好，这里是——物业，请问您有什么事吗？”认真倾听对方的电话事由，如有事相告或相求时，逐条记录下来，并尽量详细答复，通话完毕时，语气平和的跟业主说：“谢谢，再见！”

3、拨打业主电话时，当电话接听后，主动向对方致以问候，“您好，这里是——物业”，使用敬语，确认其房号、通话人姓名后，将要做的事交待清楚，通话完毕时说：“谢谢，再见”。

4、当业主到服务中心求助或投诉，进门口时，主动起立，以微笑来迎接业主，问好：“您好，请问您有什么事情吗？”认真、耐心地聆听业主所提及的问题，并对其做到完整登记，无遗漏，及时协调处理，确保回访率100%，业主告辞时，主动起身，并说：您慢走，欢迎再来！”

如果不能按照以上说的所做到自愿做以下惩罚罚款100元，并且打扫一整栋楼道卫生，利用下班时间！

物业月度工作总结及工作计划篇三

时光如流水般匆匆流动，一段时间过去，物业的工作已经结束了，回想起这段时间的工作，一定取得了很多的业绩，好好地做个梳理并写一份工作总结吧。以下是小编整理的物业部门月度工作总结，欢迎大家借鉴与参考！

__月份到丽璟花园物业管理处以来，我努力适应新的工作环境和工作岗位，虚心学习，认真工作，履行职责，认真做好各项工作任务，下面将我所做的工作情况汇报如下：

一、自觉加强学习，努力适应工作

我是初次接触物业管理工作，对综合管理员的职责任务不甚了解，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。我注重以工作任务为牵引，依托工作岗位学习提高，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，从不会到逐步会，从不熟悉到熟悉，我逐渐摸清了工作中的基本情况，把握住了工作重点和难点。

二、心系本职工作，认真履行职责

- 1、通过几个月的调整及规范，将物业管理公司的各项管理制度，具体落实到每个岗位、每个时间段、每个责任人。强化劳动纪律，整顿工作态度，提高劳动效率。
- 2、接受无锡市凯龙物业公司对员工进行物业管理专业知识培训，增强员工物业管理服务意识。强调物业管理的核心是以服务为主，在服务的基础上体现管理价值，以达到社会效益、经济效益管理效益的同步增长的目的。
- 3、团结同事，平易近人。机动灵活的处理各种日常事务，努力协调各部门的公共关系，积极配合凯龙物业公司的各项工作。虚心听取意见，及时整改工作中的不足，完善管理。
- 4、加强管理区域控制、装修控制、人员进出管理。区域内部设施设备管理等工作。充分展示丽璟花园的良好形象。
- 5、善于沟通，主动交流，与业主、客户建立良好的关系，积极处理各项业主投诉，想业主所想，急业主所难。
- 6、任劳任怨，勤奋工作，按时上班，牺牲自己的休息时间，勤查、勤看、勤指导，在每一个时间段，随时关注员工的工作情况，体现人性化管理在企业中的重要性。

三、存在的不足

由于工作实践比较少，缺乏相关工作经验，20年的工作存在以下不足：

- 1、性格急促，工作方法不够灵活。
- 2、初次接触物业管理工作，个人考虑问题还不够完善、全面。在今后的工作中，一定虚心请教，取长补短，不断学习，不断进取。

作为一个物业经理，为居民创造良好的小区环境，带领居民把自己的家园建设好是我的责任。以往的工作中我带领全体工作人员顺利将工作展开，并在小区居民的配合下有效实施了各项业务工作，新年里我已拟定物业总监个人作计划：

一、三个小区公共事务方面

1、全面推行租赁经营服务工作，召开全体工作人员总动员会，明确租赁服务意义目的，统一思想，集体学习相关业务推广内容和业务办理操作流程，确保工作正常进展。

2、为提高费用收缴率，确保财务良性循环，以专题会议形式组织各物业助理、前台人员、领班级以上人员进行学习《各种费用追缴工作流程》。

3、以专题会议形式，组织三个小区管理骨干及相关工作人员集体学习《案例通报管理制度》、《案例通报操作流程图》及相关作业表格，明确责任关系，杜绝各种同类负面案例再次发生，全面提高管理服务质量，这也是2009年工作计划中的重中之重。

4、制定《保安器材管理规定》，包括对讲机、巡更棒、门岗电脑等，并认真贯彻实施，明确责任关系，谁损坏谁负责，杜绝各种不合理使用现象。

5、回顾三个小区从去年7月份以来各方面情况，以对比分析、寻找差距，为下一步工作提高作出更可行的具体措施。

二、__华庭项目

2、督促管理处及时做好26-29幢摩托车位车牌的制作及安装；并督促管理处及时颁发通知，要求业主在5月20日前到管理处办妥租赁停放手续，该区域摩托车从6月1日起全面执行收费。执行前协调保安做好落实工作。

4、督促及时做好部份绿化带残缺空白补种工作。

6、做好个别岗位人员调整和招聘工作(如:绿化组长到位、管理处负责骨干到位等)，确保项目工作正常运行。

7、拟定“__华庭首届业主委员会成立方案”及筹备会一系列工作措施，为创建“市优”工作打好基础。

三、__居项目

1、对第三期部分摩托车不配合管理工作进行加强，发挥标识识别作用，强化凭办理租赁手续方可停放，加强收费工作。

2、加强第四、五期摩托车租赁办理管理工作，杜绝各种长期免费停车现象，维护秩序正常。

3、与财务协调，及时做好坏帐处理。

4、督促全面检测该项目红外报警系统情况，找出问题所在，并做好相应改善，确保系统的灵敏度和正常运行。

5、对个别业主在私家花园内乱搭乱建的屋棚动员拆除，以免影响整体观容。

6、督促完善该项目小区商铺的资料管理。

7、督促做好第一期、第二期部分楼梯个别部位的朽木处理，维护物业的完好。

8、督促做好第五期共7幢对讲机故障检修。

四、__项目

2、做好外围红线报警的使用与维护，包括内外围两侧绿化植物遮挡的修剪等工作。

- 3、制定安全警报现场跟踪与核实，并明确解除警报及记录操作相关要求，避免作业疏忽。
- 4、跟进落实好会所泳池的开张营业，并做好相应的管理与维护工作，包括门票发售、泳池水质处理等。
- 5、督促做好12-15幢相关附属工程，包括架空层车位地面栏杆的安装、车位产权面积的明确(公司要求架空车位出售)、园林绿化、保安室、监控室、仓库等工作的完善。
- 6、跟进做好小区健身器材的安装。
- 7、督促做好各种费用的追收。
- 8、跟进第7幢破裂玻璃门扇的安装。
- 9、跟进部分绿化植物的补种和改造等(如:大门入口处即将枯死的大叶油棕树3棵，应该更换)。

五、其它事项

- 1、__“士多”招商登记等工作配合。
- 2、按公司《议事日程》要求开展各项日常工作。
- 3、协调相关部门完成好各项工作任务。

__物业公司大唐盛世花园物业服务中心就20__年11月份工作情况特向小区业主做以下汇报。

一. 综合管理及日常管理

1. 办理对地面、地下停车情况进行统计及登记及换证工作，办理一期地面停车6辆，累计车辆425辆，地库停车0辆，累计车辆157辆，办理二期地面停车4辆，累计车辆427辆，地库停

车0辆，累计车辆306辆。

2. 办理装修申请手续共计6户，办理房屋转让入住手续6户。
3. 清理一期、二期建筑垃圾和绿化垃圾共计16车/125方。
4. 接待各类报修单共计：355张，其中公共部位73张，专有部位282张。电话回访率98%。

二. 设备设施管理

1. 认真做好防汛工作，新增两台潜水泵，准备好防汛黄沙放在一期地库和二期的两个地库的出入口的指定位置。每天一次检查潜水泵、污水泵，确保正常运转。每天做好配电房、排污管道的. 巡检。
2. 十一月份共修复公共部位报修73起，主要有通道灯、雨棚漏水等。修复专有部位报修282起，主要是漏水，电跳闸等。
3. 维修1期27号人防出口照明线路。
4. 更换一期4号门和二期14号门破损的大理石地面。
5. 为二期b库抽水，维修二期b库出口排水泵和检修二期25号地下室集水井控制箱。
6. 为二期2号因雨水沉降的小马路铺路砖。及二期电子屏刷油漆。

时间一晃而过，弹指之间，过去的一个月在领导和同事们的悉心关怀和指导下，通过自身的不懈努力，在工作上取得了一定的成果，但也存在了诸多不足。回顾过去的10月份，现将工作总结如下：

一. 工作中取得的收获主要有：

- 1, 在商场开业前夕, 跟进商场开荒工作, 并初步熟悉商场物业管理基本知识. 努力为商场开业做前期工作.
- 2, 配合办公室其他同事开展日常工作、后勤服务和卫生、纪律方面的检查工作, 并实行每日跟进商场, 办公室等卫生情况. 进行考核与监督.
- 3, 在上级领导的指导下, 负责跟进商场开业后每个活动工作. 令活动顺利完成.
- 4, 与同事们共同努力完成了每个活动举办前期的布置
- 5, 根据上级领导给予策划工作, 努力完成上级领导的计划内容

二. 工作中存在的不足

当然我还有很多不足, 处理问题的经验方面有待提高, 团队协作能力也需要进一步增强, 需要不断继续学习以提高自己各项能力。综合看来我觉得自己还有以下的缺点和不足：

- 2, 对各部门的工作情况缺乏全面具体的了解, 从而影响到相关工作的进行
- 3, 对管理商场物业还不够成熟, 这直接影响工作效果
- 4, 工作细心度不够, 经常在小问题上出现错漏
- 5, 办事效率不够快, 对领导的意图领会不够到位等

三. 坚持管理、服务与效能相统一原则：

营运部不断健全管理职能, 完善服务体系, 现场管理成效斐

然。为了能及时、准确有效地解决处理好营业现场的各类问题。在走动中去发现问题，在走动中寻找问题。通过及时的现场观察，去掌握工作中存在的问题和不足，从而去制定相应的改进提高方案并能做到及时向上级部门进行信息反馈。对营业现场发生的各类违规现象和纠纷立即给予制止和纠正，避免矛盾的激化和不良后果的产生。坚持深入一线在现场走动式管理，使管理工作更具针对性和时效性。

四，加强企业精神文明建设，努力提高服务水平。

1，针对商场新开业，新员工大批增加的情况，为保证服务质量：

3，弘扬传统，助人为乐。广大员工发扬顾客至上的精神，给顾客一个舒适的购物环境

7、8、9月以来，坚持按照公司的要求以高档次物业服务的标准，以提高人员的服务技能和服务质量、提升品质服务为目标，通过加强人员工作技能培训和提高工作效率的培训，不断提高整体的技术水平维修能力和亲和的力度。现把我部第三季度较重要的工作罗列如下：

一、人员调配情况：

第三季度物业工程部人员稳定无出入，现有人员4名。

二、管理工作：

1. 遵循部门的《岗位说明书》，按照各岗位的的职责要求，遵守了各项专业的操作规程和工作守则。

2. 根据本项目的实际情况，加强人员技术能力的在岗培训、安全培训、强化品质的亲和力。安全培训仍是是重点。

3. 规范工程维修的工作流程，细化落实岗位责任制，使日常工作有序进行。
4. 根据季节及天气变化调整有关设备的运行时间(如：室外照明、空调)。
5. 发现问题及时处理，处理不了的及时上报。
6. 鼓励员工学习各方面的专业知识技能。
7. 制定突发事件应急预案(防汛、停电、跑水)。

三、日常巡视维修维护：

- 1) 联系厂家修复售楼处二层卫马桶盖、下叠庭院门换锁芯。
- 2) 自购配件更换售楼处女卫隔断门合页
- 3) 对园区照明灯具的更换维修190余次
- 4) 游戏机的电动钥匙更换
- 5) 调试疏通水景观管道及喷头
- 6) 对地下车库配电箱内元部件除湿
- 7) 园区摄像头杆喷漆保养
- 8) 售楼处、样板区木门紧固门窗把手、门吸
- 9) 疏通卫生间便具及下水不通
- 10) 维修更换样板区售楼处窗户把手
- 11) 对样板区小路的小方格地砖的粘固

12) 对上叠空调室外机冷凝管保温层破损的包扎

13) 对园区雨水管道的巡视检查

14) 对园区个排水泵的巡视检查

15) 对园区的路面地砖的巡视检查

16) 对园区的设备设施的巡视检查

17) 对分包方进入维修的陪同管理

三、分包问题及跟进情况

园林问题

自7月24日地产工程部、营销部、物业一起讨论问题解决方案后，园林维修了车场地砖及外墙火山岩脱落、装饰墙石材脱落、米石小路及部分回填土下沉问题。期间几次和施工方许岩联系，回复有些问题要产生费用，有些是设计问题。多次问过地产工程部刘敏回复的请示领导至今没有具体回复，致使一些问题未见解决。

欧诺问题

自7月24日地产工程部、营销部、物业一起讨论问题解决方案后，8月5至8日维修，已修复楼扶梯缝隙大及签约区景观泵、售楼处北侧阁楼门台阶破损、售楼处二层踢脚线脱落、门框松动。其后问地产工程部郑工还有一些问题什么时间处理，郑工回复由他来安排。

中恒问题

自7月24日地产工程部、营销部、物业一起讨论问题解决方案后，自8月2日维修至今，唯有售楼处工程部顶子渗还在处理

中与小喷泉西上方雨水槽凹陷等郑工决定怎么处理两项未处理完毕外，其余已完成。

建工问题

- 1、联排一阁楼开关处因进水木质和壁纸变色；
- 2、联二2层主卧木地板翘起；
- 3、联二楼梯梯踏步漆面起皮未处理。其余已完成。

弱电问题

- 1、中控室遇下雨通道二和三掉闸，通道十三和十六黑屏。
- 2、有线麦克未送回。
- 3、通道十四有时闪烁与其联系电话里无论你怎么说，回复就嗯嗯嗯无法进行沟通。后和谢经理反应回复不用再催了，移交给商户处理了。

机电问题

样板区地下车库因防水层未做好，致使在墙体多处渗漏水地面长期处于积水返潮状态，集水坑排水泵控制配电箱内电器元部件严重受潮结露而损坏，现共计六个配电箱全部处于瘫痪状态，虽然每日用电吹风除湿，有的元部件的内部根本吹不干，也不是治本的办法。与谢经理反映此事，回复此事别找他。望得到各有关领导的重视。

空调问题

上叠空调室外机运行声音大与售楼处南阁楼空调报警次数频繁经多次催促联系，空调安装方多次查看回复上叠空调声音属于正常运行。现已加装隔断以增加隔音效果。售楼处南阁

楼空调报警次数频繁经向地产李岩反应，经过多次改造观察，8月13日报警至今已有将近两个月没有报警。7月13日联排二空调不制冷且室外机风扇不转，检查是因缺氟造成，加氟后正常。

普维问题合约办公室电动窗两次维修仍未修复，部分窗纱及配件损坏，部分窗把手不好用，已联系多次回复尽快安排但至今未来修复。

业之峰问题

电梯问题

电梯对讲电话已外接两部，还有一部未外接。上叠1电梯两次报修，经电话联系维保方当天已处理。

阳光木业问题

样板区户门钥匙不好使用，经联系已过来维修完成。

楼梯照明问题

售楼处廊檐下地埋灯一个不亮，多次联系安装方，回复派人过来维修，至今未修复。

四、与地产工程部协商沟通问题

1. 7月2日和谢经理反映弱电问题，回复今日过来维修；
2. 7月5日向刘敏反映下叠南庭院打通的排水口应尽快做防水处理，回复马上安排。
3. 7月6日随同李岩查看上叠电梯厅顶子渗水情况，初步判断是因防水未做好，并向郑工说明。

4. 7月10日和谢经理协商弱电要更换监控电源空开问题，要求他们写书面保证，并查看外接对讲电话路由。

5. 7月16日向谢经理反映地下车库因潮湿配电箱结露，元件损坏，回复要等请示领导。

五、建议

1) 设计：景观泵安装地点要考虑防水浸泡损坏泵体，或改装潜水泵。

2) 施工：建筑的防水层严格把关，以防留下隐患。

3) 装饰：节日期间应做一些增添节日喜庆的装饰，如：挂一些红灯笼，彩旗。夜间装些彩灯之类。

六、今后需改进之处

1. 我们的品质服务还望在进一步提高。

2. 鼓励员工学习各方面的专业知识技能。

3. 希望有关领导提出不足之处利于我们加以改进。

物业月度工作总结及工作计划篇四

时光如梭，不知不觉中来xx工作已有一年了，作为物业前台，在我看来，这是短暂而又漫长的一年。短暂的是我还来不及掌握的工作技巧与专业知识，时光已经流逝；漫长的是要成为一名优秀的前台人员今后的路必定很漫长。

回顾当初在招聘会上应聘物业前台岗位的事就像发生在一样；不过如今的我已从懵懂的学生转变成了肩负工作职责的员工，对前台工作也由陌生变成了熟悉。

很多人不了解客服工作，认为它很简单、单调、甚至无聊，不过是接下电话、做下记录、没事时上上网罢了；其实不然，要做一名合格、称职的客服人员，需具备相关专业知识，掌握一定的工作技巧，并要有高度的自觉性和工作责任心，否则工作上就会出现失误、失职状况；当然，这一点我也并不是一开始就认识到了，而是在工作中经历了各种挑战与磨砺后，才深刻体会到。

下面是我这一年来的主要工作内容：

3、函件、文件的制作、发送与归档，目前工作联系单发函xx份，整改通知单xx份；温馨提示xx份；部门会议纪要xx份，大件物品放行条xx余份。

在完成上述工作的过程中，我学到了很多，也成长了不少

对于我这个刚刚步入社会，工作经验不丰富的人而言，工作中不免遇到各种各样的阻碍和困难，但在各位领导和同事们的帮助下，尤其是在任主管的悉心教导下，让我遇到困难时勇于面对，敢于挑战，性格也进一步沉淀下来。记得xx与xx房屋交付的时候，因时间紧迫，人员较少，相关工作又较复杂；管家部全体人员连续加班一个多星期，力争在交房前把所以准备工作做充分做细致；尤其是在交付的前3日，大家每晚都加班至凌晨两三点，交房的第二天我是负责客服中心的协助工作，当我拖着疲惫的身体参与交房工作时，已有一种睁着眼睛睡觉的感觉。

通过公司领导对我们当天工作的总结，我才深刻体会到职业精神和微笑服务的真正含义。所谓职业精神就是当你在工作岗位时，无论你之前有多辛苦，都应把工作做到位，尽到自己的工作职责。所谓微笑服务就是当你面对客户时，无论你高兴与否，烦恼与否，都应已工作为重，重客户为重，始终保持微笑，因为你代表的不单是你个人的形象，更是公司的形象。

在接下来第二天、第三天交付工作中，我由协助工作转换为正式接待工作，在加强了自身情绪的掌控的同时，尽量保持着微笑服务，顺利为好几位业主办理完成了交房手续。听到上级领导的鼓励，看着业主满意的笑容，我也无比欣慰。经历了这次交房流程也对我日后的工作起到了莫大的作用，在面对领导与同事的批评与指正时能摆正心态，积极改正；在与少数难缠的工程人员沟通时也逐步变得无所畏惧；接待礼仪、电话礼仪等礼仪工作也逐步完善。

当我把上级交付每一项工作都认真努力的完成时，换来的也是上级对我的支持与肯定。前两天刚制作完毕的圣诞、元旦园区内布置方案是我自己做的第一个方案，当方案通过主管的认可后，心中充满成功的喜悦与对工作的xxxxxx；至于接下来食堂宣传栏的布置还有园区标识系统和春节园区内的布置方案，我都会认真负责的去对待，尽我所能的把他们一项一项的做的更好。

物业月度工作总结及工作计划篇五

回首客务部一年来的工作，感慨颇深。这一年来客服部在公司各级领导的关心和支持下、在客服部全体人员的积极努力配合下、在发现、解决、总结中逐渐成熟，并且取得了一定的成绩。

自xx年我部门提出“首问负责制”的工作方针后[]20xx年是全面落实该方针的一年。在日常工作中无论遇到任何问题，我们都能作到各项工作不推诿，负责到底。不管是否属于本岗位的事宜都要跟踪落实，保证公司各项工作的连贯性，使工作在一个良性的状态下进行，大大提高了我们的工作效率和服务质量。根据记录统计，今年前台的电话接听量达26000余次，接待报修10300余次，其中接待业主日常报修7000余次，公共报修3300余次；日平均电话接听量高达70余次，日平均接待来访30余次，回访平均每日20余次。

在“首问负责制”方针落实的同时，我们在7月份对前台进行培训。主要针对《前台服务规范》、《前台服务规范用语》、《仪态礼仪》、《谈吐礼仪》、《送客礼仪》、《接听礼仪》、《举止行为》、《前台办理业务规范用语》等进行培训。培训后还进行了笔试和日检查的形式进行考核，而且每周在前台提出一个服务口号，如“微笑、问候、规范”等。我们根据平时成绩到月底进行奖惩，使前台的服务有了较大的提高，得到了广大业主的认可。

随着新《物业管理条例》的颁布和实施，以及其它相关法律、法规的日益健全，人们对物业公司的要求也越来越高。物业管理已不再满足于走在边缘的现状，而是朝着专业化、程序化和规范化的方向迈进。在对园区的日常管理中，我们严格控制、加强巡视，发现园区内违章的操作和装修，我们从管理服务角度出发，善意劝导，及时制止，并且同公司的法律顾问多沟通，制定了相应的整改措施，如私搭乱建小阁楼、安外置阳台罩的，一经发现我们马上下整改通知书，责令其立即整改。

以往客服部对收费工作不够重视，没设专职收费人员，由楼宇管理员兼职收费，而且只在周六、日才收，造成楼宇管理员把巡视放在第一位，收费放在第二位，这样楼宇管理员没有压力，收多收少都一样，甚至收与不收一个样，严重影响了收费率。所以，从本第二季度开始我们开始改革，取消楼宇管理员，设立专职收费员，将工资与收费率直接挂钩，建立激励机制，将不适应改革的楼宇管理员辞退。招聘专职收费员，通过改革证明是有效的。一期收费率从55%提高到58%；二期从60%提升到70%；三期从30%提升到40%。

物业管理行业是一个法制不健全的行业，而且涉及范围广，专业知识对于搞物业管理者来说很重要。但物业管理理论尚不成熟，实践中缺乏经验。市场环境逐步形成，步入正轨还需一段很长的时间。这些客观条件都决定了我们从业人员需不断地学习，学习该行业的法律法规及动态，对于搞好我们

的工作是很有益处的。客服部是与业主打交道最直接最频繁的部门，员工的素质高低代表着企业的形象，所以我们一直不断地搞好员工培训、提高我们的整体服务水平，我们培训的主要内容有：

良好的形象给人以赏心悦悦目的感觉，物业管理首先是一个服务行业，接待业主来访，我们做到热情周到、微笑服务、态度和蔼、这样即使业主带着情绪来，我们的周到服务也会让其消减一些，以使我们解决业主的问题这方面，陈经理专门给全部门员工做专业性的培训，完全是酒店式服务规范来要求员工。如前台接电话人员，必须在铃响三声之内接起电话，第一句话先报家门“您好”，天元物业×号×人为您服务”。前台服务人员必须站立服务，无论是公司领导不是业主从前台经过时要说“你好”，这样，即提升了客务部的形象，在一定程度也提升了整个物业公司的形象，更突出了物业公司的服务性质。

除了礼仪培训以外，专业知识的培训是主要的。我们定期给员工做这方面的培训。主要是结合《物业管理条例》、《物业管理企业收费管理办法》等政策法规、学习相关法律知识，从法律上解决实际当中遇到的问题，我们还邀请工程部师傅给我们讲解有关工程维修方面的知识，如业主报修，我们应能分清报修位置、基本处理方法、师傅应带什么工具去、各部分工程质量保修期限是多少，是有清楚了这些问题，才能给业主宣传、讲。让业主清楚明白物业管理不是永远保修的，也不是交了物业管理费我们公司就什么都负责的，我们会拿一些经典案例，大家共同探讨、分析、学习，发生纠纷物业公司空间承担多大的责任等。都需要我们在工作中不断学习、不断积累经验。

物业管理最需要体现人性化的管理，开展形式多样、丰富有趣的社区文化活动，是物业公司与业主交流沟通的桥梁。物业公司在往年也组织了大量的社区文化活动，如一些晚会、游园活动，短途的旅游及各类棋类比赛等。得到了全体业主

的认可，但是结合现在物业的实际运营情况，0.3元/平方米标准的物业费连日常的管理开支都保证不了，更何况组织这些活动要花费相当大的一笔费用，在这种情况下，我们要克服困难、广开思路、多想办法，合理利用园区的资源有偿收费开展活动。

通过一次次的活动，体现了xxxx小区人性化的物业管理，同时也增进了物业公司与业主之间的沟通与交流，并为公司增加一笔收入，据统计自20xx年3月以来以园区内开展活动形式收取现金及实物共计约xxx元。

本客服部一直配合工程部对二期未安装水表的住户进行调查，据资料统计大约有近50家住户没安水表，从入住以来一直未交过水费。我们必须抓紧时间将表安装上，并尽力追回费用。而且在安装的过程中我们又发现了新的问题，许多卡式水表需换新的电池，面临这种情况我部抽调出专门人员负责这九栋楼宇的筛查和收取水费的工作。在与工程部的共同配合下目前为止我们已安装了36户水表，并且追缴了费用。七、执行新自来水的水费收费标准，及时调整水价。

在今年7月份全市自来水进行统一价格调整，园区内20xx多住户，我们必须在6月底前挨家挨户将水费结清，便于7月份水费上调的顺利过度。针对这一情况。时间紧任务重。我们及时调整班次，将人员划分范围，客服部全体人员停休，加班加点全员入户收水费。通过大家的共同努力，在不到一个月的时间内我们尽了努力完成了这一任务。使7月份的水价平稳的由2.0元/吨上调到2.8元/吨。于此同时我们对于那些从未收过水费的住户也基本上走完一遍，共查出漏户约50户，共计追缴费用约xxx元。就此问题我部提出要求水费以后按月收取，取代以前一个季度才收一次的规定，减少工作失误，细查到位每一户。