

物业管理述职报告个人工作总结(优质5篇)

报告材料主要是向上级汇报工作,其表达方式以叙述、说明为主,在语言运用上要突出陈述性,把事情交代清楚,充分显示内容的真实和材料的客观。报告对于我们的帮助很大,所以我们要好好写一篇报告。下面我给大家整理了一些优秀的报告范文,希望能够帮助到大家,我们一起来看看吧。

物业管理述职报告个人工作总结篇一

尊敬公司领导:

您好!

一、本人于20xx年3月正式加入海门中南物业管理有限公司,担任客服领班一职,入职之初,在客服主管的带领下,完成以下工作:

1. 针对客服人员专业知识不足,在严格按照客服部年度培训计划进行培训的同时,加强现场培训,通过真实案例实操实练,通过理论与实践让客服人员更深刻的认知专业知识的重要性,在五月份客服部安排人员参加南通总公司组织的客服专业技能的培训与考核时,荣获全公司第二名的好成绩。

3. 完成20xx年6月的1.7期及8月的1.6期交收楼活动,入伙600多户。针对交房期间的遗留问题积极与地产工程、施工单位沟通跟进,及时的完成遗留问题的处理,极大程度上避免因施工遗留问题导致的业主投诉及满意度下降。

4. 对客服部台账进行梳理,针对现有台账混乱及部分台账空白现象,从四月份起建立健全的部门台账,对erp数据录入的真实性、准确性等数据进行整改,加强erp录入人员的培训工

作erp录入步入常态化。

5. 由于小区管理面积较大，针对部分标识标牌的统一制作需要大量的时间的问题，客服部制定张贴临时标识标牌，对现有不统一的标示进行修整，完善各类标示工作。

6. 根据“精致塔”要求制定客服部关于“馨风采”、“馨服务”、“馨家园”的提升计划并落实执行，五月份组织开展“温馨五月情感恩母亲节”活动，通过社区活动加深物业与业主的关系，让业主更深层次的了解并接受理解物业。九月份开展的中秋社区活动，培养业主“家是最温馨的港湾，社区是家的构成”内心认同。取得业主一致好评，并要求以后多举办此类活动。

纪锦城任客服主管，在此期间完成以下工作：

1. 针对销售大厅各项工作与小区存在一定的差异性，员工对新的工作环境及工作任务不太明确，做好员工之间的动员工作的同时，制定并实施会所服务标准以及各部门详细工作流程，对安排的工作具体落实到相关责任人，要求当天能完成必须当天完成，不能完成的要查出原因、制定计划，按规定的期限完成，改变懒、散、慢的不良工作习惯，对提高服务意识、有效开展工作起到至关重要的作用。

2. 十月份样板间正式对外开放，在此期间完成样板间的全面开荒工作以及销售中心的细致卫生清洁。

3. 根据验收标准完成对销售中心、样板间以及配套设施的验收，并对存在的遗留问题要求整改并跟进结果，对维修后的遗漏工程进行复检。

4. 针对案场工作要求，对南部会所人员加强员工礼仪礼节及专业技能培训，通过使用玻璃杯、咖啡杯，服务区域摆放香薰，保洁人员使用统一工具盒，秩维规范交通指示，客服提

供问茶、续茶服务以及一些小的细节来提升服务质量，体现物业服务亮点。

5. 配合房地产销售推广、开盘工作，以销售中心、样板房的使用、业主接待及环境保洁等物业服务工作方面为重心开展服务工作，顺利完成世纪锦城2-8#楼的开盘、“魅力锦城、华彩篇章”业主联谊等活动。

回顾20xx年以来的工作，诸多方面值得分享和肯定，在工作中也存在在很大的不足：

1. 在物业服务工作上理论知识稍有欠缺，对于客服部以外的其他部门理论知识掌握不大熟练，运用不到位，需要加强学习，积极进取，以求进一步提高物业管理水平，提高自身综合素质。

2. 对于管理方面的素养，还需要提升，需加强管理知识理论的学习和实际经验的积累。

3. 日常的工作标准虽然达标，但是与“精细美”的服务理念存在一定差距，需要在服务工作中的细致部分下功夫。

为了在新的一年里更好的扬长避短，克服之前工作中的不足，树立良好的服务口碑□20xx年南部会所将致力于加强规范管理、协调沟通、落实执行。以提高管理服务效能，营造和谐生活环境，配合营销工作为中心计划开展工作。

一、加强员工培训，完善内部管理机制。

1. 在现有工作手册的基础上，根据工作需要不断完善工作手册，落实执行公司下发的iso质量管理体系文件，使每一位员工了解工作规程，达到规范自我、服务业户的目的。

2. 根据年度培训计划对员工进行定期的业务、技巧、服务意

识等方面的培训，通过不断的强化学习，不断提高会所员工水平，尽快带领出一支业务过硬、服务意识强的员工队伍。

3. 对会所员工自身特点、专长、结合日常工作表现，进行合理评估，合理安排岗位，明确发展方向和目标，对不称职员工坚决撤换。

二、积极配合营销及客服工作的开展。

通过推出更贴心的服务，展示物业服务水准，做到人人都是称职的“形象销售员”，令客户对公司及楼盘增强信心。

1. 根据销售中心的装修以及布局提出合理化建议，做好服务软包装。

2. 服务礼仪不漏掉每一个需要注重的细节。 3. 服务用语文明、礼貌，统一说词，规范用语。

4. 通过销售中心以及样板房的服务，展示后期物业服务的水准。重点在于提升物业公司的形象，发掘并展示公司服务的优势和亮点。

5. 对物业的营销推广提供物业管理的卖点，充分介绍物业优势而又避免随意许诺，对客户提出的物业管理问题进行咨询答疑。

三、开展业主需求调查。

积极参加与销售中心开展的业主联谊活动，集中了解业主反馈的信息，在销售中心帮助下，在入住前开展业主需求调查，以求了解业主的年龄结构、文化层次、兴趣爱好及各类服务需求，通过分析，确定管理服务标准及各项服务收费标准，使今后的物业管理服务更加贴近业主。

物业管理述职报告个人工作总结篇二

各位领导，各位同仁：

大家好！

我很高兴能加入高宇这个大家庭，我是xxx物业管理顾问有限公司派驻xx地产xxx项目的物业顾问。从九月份进入高宇地产以来，我感受到了大家的热情，和大家对工作的认真负责。同时，这样高尚的工作风气也不断的鞭策我进步。这几个月来我做和物业部全体员工为了促进滨水国际的物业形象服务做了以下工作。

1、物业部结构的完善

九月份以来，为了配合销售部工作，做好接待，礼仪的辅助工作，我们建立了护卫组、保洁组、接待组，并对接待人员进行库管员、文员的培养。

2、物业管理制度的建立

为了与四川省物业行业标准接轨，我们共建立的十大类的制度：物业员工行为规范、物业服务管理标准、物业员工工作职责、常用器材的管理及使用、突发事件应急处理措施、考勤考核制度、督导考核标准的建立、考核标准建立、控电设备开关时间表。并严格按照以上制度来执行。

3、人员的培训

为了加强每一名员工的工作能力和协作能力，从九月份到现在我们集中进行了约30课时的车场管理，礼仪护卫、应急事件处理、文员、库房管理、卫生检查的专项培训。其次，我们每周都有一个周例会，每天早晨都有晨会和早操，在每一时间对优秀人员和表现差的人员或工作中的失误情况进行一

个总结学习。

4、每名员工的奖惩档案的建立

所有物业部的员工都有一份专项的奖惩档案，对于员工每一次的奖惩都记入档案，这样员工在集团内部调动，档案随单位的变动而随人走。这样每一个新调入的'单位都会了解这名员工调入本单位之前的表现了如指掌。

1、人员的培训：基本军事、礼仪、岗位技能、安防集中专项培训30课时，每天还有早操和晨会。

2、通过强化培训，让每名员工对公司、楼盘有了更深一层的了解，我们在十月份邀请销售部池家霞同志对物业部的员工进行了一次楼盘知识的系统讲解培训，下来，还对喜欢销售工作的员工进行了，销售技巧的培训，最后对物业部的全体员工进行了一次综合楼盘知识考核。通过强化培训，我们物业部做到了，在销售部接待工作繁忙的时候，我们物业部的员工同样能对接待客户，把客户留的住并为客户讲解楼盘，直到销售部员工来接替。

3、人才的发掘，对于不合格的员工我们辞退，对于优秀的员工，我们给予他更多更好的发展空间，让员工有更好的发展和为公司做出更多的成绩。从九月份以来，我们物业部向销售部输送了三名优秀的物业接待人员做销售员。

1、车辆的有序停放，避免无擦挂和丢失

每次有客户或公司来车，我们护卫都会认真做好接待工作，并仔细检查车辆情况，如车辆有损坏异状，第一时间报给客户和公司，避免造成不必要的麻烦。

2、物品的有序管理，物品进出有登记

我们建立了物口进出登记表，对送到销售中心的物品进行登记造册，对拉走物品也要先登记才放行。

3、电控设备的正常运转和监督报修

九月份以来，销售中心的电控设备报修达三十次之多。同时，我们每天都对销售中心的电控设备进行检查，对每次出现的情况都会在每一时间报修给工程部，或对销售中心的电控设备可能出现的故障进行运行时的跟踪，发现异常立刻报告，以便进行检查，避免造成不必要的损失。

1、认真工作无怨言，对每一次所要进的物品都要经过价格测算，和多家货品的比对，并报给办公室。

2、为了工作，每月主动放弃四天休假。

1、人员未配齐，按照物业行业的岗位工作人员编配情况来看，我们物业人员还有缺额。

2、员工的冬大衣未及时申请到位地：

虽然现在我们护卫员工都配有冬大衣，但在配大衣时，我们时间有点落后，致使有的员工出现了感冒症状。

3、未到员工家中走访过

员工是我们这个大家庭中的一份子，我就是我们物业部的家长，对于家人我还没有尽到自己的责任，没有到员工家进而去走访过。

20xx年将狠抓制度的完善和执行，人员的全面培训和人才的发掘，加强安全生产的管理，确保少出事甚至不出事。

一个企业的发展壮大必须要有完善的制度和过硬的执行力，

人才定位准确，做到人尽其才，完整的、系统的培训方式方法，加强人员培训，确保每名员工有过硬的理解力，执行力和忧患意识，主动服务意识。

同时，我们所做的工作都要在领导的英明决策下，在全体同仁的一致努力下，才会战胜重重困难，才会顺利完成明年的工作。

物业管理述职报告个人工作总结篇三

尊敬公司领导：

您好！

2月份，带着朴实的心情来到了xx[]开始了一段新环境的里程，工作内容包裹着熟悉的和未知的，鞭策着我需要付出更多的努力去学习和挑战。几个月一瞬间过去了，工作在有条不紊的进行着。岁末，每个人都应该梳理过去、筹划未来。

一项任务，认真履行岗位职责，平时生活中团结同事、不断提升自己的团队合作精神。我对自己的人生有了进一步的认识，渴望有所突破的我，将会在以后的工作和生活中时时提醒自己，以便自己以后的人生道路越走越精彩。

为了总结经验，寻找差距，规划前景，促进20xx年工作再上一个新台阶，现将20xx年主要日常工作和阶段性工作总结如下：

一、深化学习认识公司各项规章制度和客服经理的岗位职责制度。跟岗学习客服经理岗位职责：（1）客服现场巡查；（2）装修现场管理与巡查；（3）及时处理业主的各类投诉；（4）及时处理前台转交的各类业主反映的问题；（5）完成上级交办的其他工作。通过学习上述工作，使我认识到一个称职的管理人员应当具有良好的语言表达能力、流畅的文字写作能

力、较强的组织领导能力、灵活的处理问题能力、有效的对外联系能力。

二、深刻了解掌握小区整体基本情况，理论联系实际，积极参与学习与培训。

自觉学习应知应会，熟悉和了解小区整体基本运行情况，接受部门领导的培训与考核，掌握客服部基本作业程序，在学习与工作中培养高度的责任感和敬业精神，力争工作认真细致，对业主家维修事项积极与施工单位联系，同时及时反馈回访业主。

三、落实客服助理岗位职责，及时完成对客户的服务及领导交给的其他工作任务。

1、每月完成四次对空置房的巡检与记录工作，发现公共设施问题及时处理隐患，纠正小区内装修户违规、违反装修管理规定，在日检责任区内情况时下发整改通知并通知业主及时整改，对于执意不整改或者拒签的做好记录工作，提醒、制止、上报三步走。

物业管理述职报告个人工作总结篇四

为了总结经验，寻找差距，规划前景，促进20xx年工作再上一个新台阶，现将20xx年主要日常工作和阶段性工作总结如下：

一、深化学习认识公司各项规章制度和客服经理的岗位职责制度。跟岗学习客服经理岗位职责：

- (1) 客服现场巡查；
- (2) 装修现场管理与巡查；

- (3) 及时处理业主的各类投诉;
- (4) 及时处理前台转交的各类业主反映的问题;
- (5) 完成上级交办的其他工作。

通过学习上述工作，使我认识到一个称职的管理人员应当具有良好的语言表达能力、流畅的文字写作能力、较强的组织领导能力、灵活的处理问题能力、有效的对外联系能力。

二、深刻了解掌握小区整体基本情况，理论联系实际，积极参与学习与培训。

自觉学习应知应会，熟悉和了解小区整体基本运行情况，接受部门领导的培训与考核，掌握客服部基本作业程序，在学习与工作中培养高度的责任感和敬业精神，力争工作认真细致，对业主家维修事项积极与施工单位联系，同时及时反馈回访业主。

三、落实客服助理岗位职责，及时完成对客户的服务及领导交给的其他工作任务。

1、每月完成四次对空置房的巡检与记录工作，发现公共设备设施问题及时处理隐患，纠正小区内装修户违规、违反装修管理规定，在日检责任区内情况时下发整改通知并通知业主及时整改，对于执意不整改或者拒签的做好记录工作，提醒、制止、上报三步走。

物业管理述职报告个人工作总结篇五

随着个人素质的提升，越来越多人会去使用报告，报告具有语言陈述性的特点。那么报告应该怎么写才合适呢？以下是小编帮大家整理的物业管理个人述职报告，欢迎大家借鉴与

参考，希望对大家有所帮助。

尊敬的各位领导：

您们好！

20xx年7月，带着梦想、渴望与期盼，我来到了联冠永冠物业公司，从进入公司的那一刻起，我便告诉自己要好好干，不辜负各位领导对我的期望。在进入公司前我一直是做小区物业工作，对市场物业可以说是只有理论没有实践的，在刚刚进入公司的那段时间里，我虚心向办公室里的同事、电工组的同事、安管部的同事们学习、请教。在工作中我严格要求自己要尽快的尽入角色，每天随身携带笔记本将不懂不明白的地方做好记录，以便向同事们请教，更好的为客户服务。

非常感谢公司能够提供这样一个工作平台□20xx年即将过去，三年多的工作和学习的时间不算短但我得到大家的支持与帮助实在是太多，相比之下自己所付出的又实在是太少！在此我对公司各位领导及同事在过去的日子里对我的关心与支持深表谢意□20xx年是我人生又一个转折的开始。现将这三年的思想、工作情况做一简要的总结：

一、目前我所服务的部门是东莞市永冠物业投资有限公司所管辖的联冠长荣国际五金模具广场管理处客服部，客服部是整个公司的对外窗口，窗口的工作重点是在于服务客户，直接面对客户，我深深的觉得自己身肩的重任。作为公司的门面，代表的是公司的形象。这就要求我们在与客户直接接触的过程中都应态度热情、和蔼、耐心，办理业务更应迅速、准确。让每一个来到我们公司的客户都能够感受的到我们的用心服务。在过去三年的学习与工作中，我真正体会到什么才是客户最需要的服务，工作中点点滴滴的积累，为我今后更好地为客户服务奠定了良好的基础。在工作中除了每天要做好的.客户来电、来访的接待及客户来办理的一些业务外，，还会碰到一些态度不好的客户，往往有个别客户在问题不能

够很好的沟通解决的时候，就会吵闹，说什么难听话的都有，所以这时候就要求我们自己首先一定要冷静下来，要耐心的做好客户的解释工作。

二、作为市场物业中客户服务部的一员，刚刚进入公司的时候就参与了客服部档案资料以及各部门的岗位职责的整理及完善工作。在刚开始的时候，由于对专业市场物业这块接触不是很多，工作开展得并不是很好，整个工作流程（包括商铺、写字楼、宿舍的收楼、入驻、装修、退租等）很大程度上都套搬了小区物业的模式，使工作效率上有着很大的局限性。在经过公司领导的多次指导与帮助后，为了能够更好的提高及完善，我便更多的进入了市场客户的走访工作中去，把走访工作当成了每日必须的工作项目，也把每一次的走访工作当成是一个展现自我价值（展现个人沟通交流的能力、协调合作的能力等）的机会，我发现在专业市场物业这个领域里与客户的沟通方式与技巧有太多太多是需要我去学习的，之前在学校里学到的理论知识与在小区工作的工作经验完全与市场物业的模式不太一样，有时候自己以往的工作经验在市场物业中似乎没有起到太大作用。在市场物业这块领域我经历太浅，个人性格也有关，我个人偏向比较直率的沟通方式，不善于迂回地向客户讨巧。于是在日后的工作中，我一方面不断的向各个部门的同事虚心请教，学习处理事情的方式方法及技巧，在处理事情上改变自己原有的办事风格，适时运用学习到的方式方法及技巧完善自己在处理事件上的能力；另一方面要求自己在平时闲暇空余时间要多看些书籍，勤练内功，提高个人的专业知识、沟通技巧及处理事情的能力。

在公司工作的这三年多来让我体会最深的东西不是个人的工作经验，而是看到身边的同仁们对企业文化的认同和实践，让我对这种文化肃然起敬，要求自己去理解、感受并遵循这种文化所倡导的心态和行动规范。真诚的对待自己的工作和周围的每一个人，以友善之心面对自己从事的每一件事，对待每一个客户及同仁，要以力求精致的态度为自己的目标，

尽自己最大努力去力求向完美的结果靠近。我想这些对于我们从事物业管理服务来说，都是一种激励和鞭策。