

# 物业客服工作总结及体会(精选9篇)

总结是指对某一阶段的工作、学习或思想中的经验或情况加以总结和概括的书面材料，它可以明确下一步的工作方向，少走弯路，少犯错误，提高工作效益，因此，让我们写一份总结吧。写总结的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？以下我给大家整理了一些优质的总结范文，希望对大家能够有所帮助。

## 物业客服工作总结及体会篇一

学习是永无止境的，别要满脚于现状，要别断地进取、学习，成功永久是属于有预备的人！我希冀在公司努力工作，别断学习，提升自我，因为如今是一具竞争很强的社会！趁着自己还年轻，多学点，当今时代，世界在飞快进展，知识更新的速度日益加快，人们要习惯变化的世界，就必须努力做到活到老、学到老，要有终身学习的态度□you are never to old to learn为了更好的进展公司的业务，以下是我自己对怎么样做好客服工作的一些想法与心得：

1. 确信自己。客服服务最重要的组成要素是客服员。客服员要同意自己，确信自己、喜欢自己。假如你连自己都嫌弃自己，却盼望业户会喜欢你，那实在太难为业户了。香港销售大王冯两努说得好：“销售员成功的隐秘武器是，以最大的爱心去喜欢自己。”
2. 养成良好的适应。有人适应每天至少打10个电话给客户，了解客户的需求，也有人每天打别到3个；有的人将下班时刻定为晚上9点，也有人5点半就想着回家；有的人每天晚上都安排好改日的日程，也有人永久疑惑今天早上该做些什么……人们在别知别觉中养成适应，也在别知别觉中造就或阻碍自己，这算是适应的力量。每一具人基本上适应的奴隶，一具良好的适应会使你一辈子受益。假如你是客服员，别妨

## 咨询咨询自己有哪些“成功的适应”

3. 有打算地工作。每天多收集一些新客户的资料，作为客服部应以主动服务为主并制作服务预案，在给客户服务之前，要了解客户需要什么，服务的形式，同意程度等等，有针对性、特色的服务。
4. 要具备专业知识。客服员要具有业务及其有关的知识。比如“我们塔楼周边的一具租赁费用的事情”“我们提供的服务是别是完善”“塔楼的物业费有些什么”面对客户这一连串的问而无法提供完整或马上的答复，“我再回去查查看”、“那个咨询题我请经理来跟你说明”、“这一点我别太清晰”如此绝对别是个专业工作者的态度。于是你的价值立即被打折扣。现时期我们客服员，就要尽量让每一具客户对我们产生信任感。我们向来都坚信没有做别到，惟独想别到的观念！
5. 建立顾客群。在和老客户建立好关系的并且也别忘了客户的转介绍。
6. 坚持别懈。短暂的失败，我学会了更改的办法，促成自己进步。别断的进步，别断的改善，一次又一次的再从头开始，便有了最后的美好结果。一位生意场上的高手说的好：“一份心血一份财，心血别到财别来。”
7. 汲取别人的优点为己用。每个人的优点都别尽相同，通常，人们只顾观赏自己的优点，却忽略了别人的长处。想要成为强者，最快的方式算是向强者学习；同样，想要成为强者，学习别人的优点也是最快的办法
8. 树立良好的个人形象。工作你给人的第一印象是什么？一具拥有整洁外貌的人容易赢得别人的信任 and 好感。心理学家曾做过一具妨碍力的实验，安排衣装笔挺和穿沾满油污的工作服两个人，分别在全红灯无车时穿越马路。结果衣着笔挺的明显地有较多的尾随者，而着工作服的却惟独少数甚至没有尾随者。因此“人要衣装”

可是一点也别假。

## 物业客服工作总结及体会篇二

20xx年以来，我在物业公司领导的正确领导和大力支持下，按照公司工作要求，大力开展一系列的优质服务工作，确保了小区安宁及业主们的安全，现将本人的几点体会汇总如下：

进入一月以来，小区停车场实行新的车辆管理办法，我按相关要求及时对小区内车辆再次摸底落实，并进行了详细的登记；与业主互相配合签订停车协议共152份，现已全部建卡存档。

三月份，为确保小区第一届业主大会的召开，我积极配合保洁工作人员担起安全及卫生清洁任务，为业主大会顺利召开打下坚实基础。

我利用工余及闲暇时间，认真学习物业管理知识和技能，积极参加保安处突及消防应急预案演练，个人综合素质大有提高。

在第一季度中，我凭借所学知识，主动检查和消除安全隐患三处，受到公司特别嘉奖。

自四月以来，我努力做好物业公司交办的各类宣传资料及其他物品的清点、登记、领用等出入库工作，并及时更换各楼区号牌。

物业保安整天和业主打交道，平凡简单，单调寂寞，且常常会遭到白眼及冷嘲热讽……面对各种窘境，我曾经后悔自己的选择。

通过学习和锻炼，我逐渐恢复理性，认识到，物业保安紧连着人民的切身利益，简单中包含真情，琐碎中彰显责任，平

凡中孕育伟大，寂寞中锤炼品格，只要选择干保安，就要义无反顾地走下去！

## 物业客服工作总结及体会篇三

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：

### （一）搞好礼仪培训、规范仪容仪表

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，在一定程度上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。

### （二）搞好专业知识培训、提高专业技能

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。

## 物业客服工作总结及体会篇四

偶然的机会入行物业，从事物业行业至今已有10个年头，种种酸甜苦辣只有物业人能体会，尤其供暖季整夜整夜的加班，回到家中孩子已经睡觉，早上又早早上班走了，忙的时候一星期都和孩子见不上面，一天孩子问她姥姥说：我是亲生的吗？妈妈怎么都不回家管我呀？人人都说上辈子造了孽，这辈子干物业。

物业客服工作不仅要处理计划之内的工作，还要不时的处理一些突发事件突发停电、停水事件时有发生，不管是电力局的问题还是小区物业发生故障矛头都会先指向物业客服，是的，我们客服人员就是出气筒，所以做为物业客服要将一切归零。物业客服工作是一个以业主为中心，以业主问题为导向，以协调相关部门完成客户问题为周转的工作。工作协调如挑扁担一定要平稳，否则无论偏向哪一边自己都会摔倒，每天面临的也是一些繁杂琐碎的民生工作，每一天都会有无数和无预期的工作需要你去解决，每一天都需要用阳光般的微笑面对每一位业主和每一位同事。这就需要在自己心里将一切归零。

每天早上一到岗准有业主在前台等待，哪哪哪有什么问题？你们物业是干啥的啊？怎么不给解决问题？面对业主的'指责、训斥，我们依然面带笑容，耐心解答，体现着我们至高无上的职业素养。可现实工作中，每一个人在强有力的负压下不断工作和生活，都会变得焦虑、烦躁不安。这就是我想说的一切归零的原因，前台工作人员需要减压和释放，需要将所有思想、意念一切归零，需要让自己不断重新开始。

石家庄供暖日期为每年的11月15日至第二年和3月15日由于今

年供暖由华能公司供热，由于种种原因延迟供热，18号才开始升温室内温度，从11月18日至今仍有部门业主感觉到不热，每天来电来访的业主都在问，为什么我家还不热？什么时候了我家还不热？交你们物业费干啥的，我家还不热？亲爱的业主，您的供热费交给了华能供热企业，供热企业对各小区都有监管的责任和义务，都有保证居民到达标准温度的责任。供热初期，前台日接待电话报修及咨询300多个，电话咨询及报修多数为指责、批评、埋怨。这是需要有一名具有强大内心承受能力的人才能应付的工作。一切归零，不是我们什么都不会了，不是什么事情都要重新开始，是我们调整了脚步，更坚实的出发，一份工作有他的快乐与不易、有他的坚持与承受、有他的委屈和泪水，只要我们不断调整，不断地积极努力想办法、找原因，一定会将自己的职业生涯历练的更加辉煌。

## 物业客服工作总结及体会篇五

学习是永无止境的，不要满足于现状，要不断地进娶学习，成功永远是属于有准备的人！我希望在公司继续努力工作，不断学习，提升自我，因为现在是一个竞争很强的社会！趁着自己还年轻，多学点，当今时代，世界在飞速发展，知识更新的速度日益加快，人们要适应变化的世界，就必须努力做到活到老、学到老，要有终身学习的态度[you are never to old to learn为了更好的发展公司的业务，以下是我自己对怎样做好客服工作的一些想法与心得：

1. 肯定自己。客服服务最重要的组成要素是客服员。客服员要接受自己，肯定自己、喜欢自己。如果你连自己都嫌弃自己，却指望业户会喜欢你，那实在太难为业户了。香港销售大王冯两努说得好：“销售员成功的秘密武器是，以最大的爱心去喜欢自己。”

3. 有计划地工作。每天多收集一些新客户的.资料，作为客服部应以主动服务为主并制作服务预案，在给客户服务之前，

要了解客户需要什么，服务的形式，接受程度等等，有针对性、特色的服务。

4. 要具备专业知识。客服员要具有业务及其有关的知识。比如“我们塔楼周边的一个租赁费用的情况”“我们提供的服务是不是完善”“塔楼的物业费有些什么”面对客户这一连串的咨询而无法提供完整或立即的答复，“我再回去查查看”、“这个问题我请经理来跟你说明”、“这一点我不太清楚”这样绝对不是个专业工作者的态度。于是你的价值马上被打折扣。现阶段我们客服员，就要尽量让每一个客户对我们产生信任感。我们一直都坚信没有做不到，只有想不到的观念！

5. 建立顾客群。在和老客户建立好关系的同时也别忘了客户的转介绍。

6. 坚持不懈。短暂的失败，我学会了更改的方法，促成自己进步。不断的进步，不断的改善，一次又一次的再从头开始，便有了最后的美好结果。一位生意场上的高手说的好：“一份心血一份财，心血不到财不来。”

物业客服的工作心得体会（精选篇2）

## 物业客服工作总结及体会篇六

\_\_年的工作已接近尾声，一年来，在公司经理室的正确领导下，各部门同仁齐心协力，共同努力，客服工作取得了一定的成绩。

今年以来，公司经理室继续以抓业务发展及内务管理并重，实现两手抓，齐抓共管的管理模式，带领客服全体员工，团结奋进，客服管理工作取得了一定的成绩，客服水平也有了一些根本的提高。公司通过开展集中、统一的客户服务活动，

进一步整合服务资源，促进以保单为中心的服务向以客户为中心的服务转型，不断提升服务水平，创造客户价值，积极承担社会责任，为公司永续经营打下坚实的基矗客户服务部紧紧围绕公司总体发展目标，在做好本职工作的同时做好服务创新，体现在以下几个方面。

一、在制度建设方面，继续加强客户服务基础管理工作，进一步完善相关管理制度

1、主要从“内强素质、外树形象”着手，通过狠抓公司各岗位人员素质，进一步提高客户满意度，树立公司良好的对外形象。

一个优秀的团队须有一个素质、技术过硬的服务队伍，今年以来，我部着重从完善制度着手，通过加大制度的执行力不断加大服务考核力度，以进一步提高客服人员综合素质。

针对我司部分柜员在柜面服务礼仪方面尚存在不规范现象的问题，我司客户服务部着力抓好全体客户服务人员的服务规范性，并从加强服务意识、强化服务执行标准等几方面对客户服务人员做了一些强化训练，加大了现场监督考核力度，现场检查，现场指导，并予以相应处罚。通过一系列的措施，使柜面人员加大了操作的规范性，服务礼仪的执行上也有了一个很大的提升，也为我司不断提高服务水平奠定了很好的基础作用。

\_\_年6月，总公司举行了全国柜面人员上岗资格考试，我部全体人员13人参加，合格9人，持证率达70%。此次全国系统的柜面人员考试，加强了客服人员对专业知识的学习，也提升了客户服务部的服务质量。

二、强化业务制度学习，树立执行理念，确保制度执行力全面有效开展



为进一步强化公司业务管理制度执行力建设，从制度上为业务发展提供坚强保障，客户服务部对于分公司筛选出部分需客服员工加强学习的文件和制度，进行了认真梳理及汇集，并制定了业务管理强化制度执行力工作及学习计划，按照学习计划，定期组织客服人员通过集中学习和自学的方式全面、系统地对相关业务管理进行了学习，要求所有参加人员认真做好学习笔记、进行测试并撰写学习心得；根据测试及检查情况，要求各相关岗位撰写整改报告。从自身出发，树立了强化风险意识，确保了此项工作的全面有效开展，切实提高了我司制度遵循和依法合规经营的自觉性。

### 三、以服务为本，促进销售，把日常业务处理和服务工作相结合

我司按照上级公司文件精神，面向所有客户推出国寿"1+n"服务计划。旨在通过举办客户服务活动，不断密切公司与客户的关系，进一步提高客户满意度，树立公司良好的对外形象。为切实有效的开展活动，公司成立领导小组和工作组，并加强了对此项工作的宣传力度，按照活动组织、宣传方案逐一落实并有效实施各相关工作。提升了服务品质、增强了客户忠诚度，进一步提升公司服务水平，充分维护了客户权益，树立了公司良好社会形象。并通过上门送赔款等一系列的优质服务，为业务员的展业工作提供了很好的基础，也为加强我司与代理单位间的业务合作关系起到了很好的沟通作用。此活动的举办不仅增进了客户关系、提升了公司品牌知名度、也为巩固和带动业务增长注入了新的活力。

### 四、从服务的本身出发，“一切为了客户着想”，不断创新服务内容

1、积极配合分公司做好vip客户工作为了进一步构建公司vip客户服务体系，为vip客户提供附加值服务工作，分公司开展了面向全区vip客户提供特约商家优惠服务的活动，通过此项活动的开展，为树立公司良好社会形象起到了一个良好的作

用，在一定程度上提升了公司的知名度。

2、公司理赔部把“上门送赔款”工作做细做新，积极为学生险业务拓展工作做铺垫，继续加强对一些在社会上较有影响力的案件的关注程度，真正体现公司人性化的理赔服务。

繁忙的工作，有成绩也有不足，在做好总结的同时，要不断改进，现就不足与差距结合\_\_年的工作如何进行改进做如下安排：

抓紧分公司下发的各类业管相关文件的落实及执行工作，继续做好客户服务部人员特别是新人的专业知识及技能的培训，提高服务人员的整体综合素质。

针对客户服务部今年以来人员调整的客观原因，客户服务部新入人员对专业知识及业务技能的缺乏，\_\_年，我部将继续采取多种方式及途径，对所辖员工进行定期与不定期的培训，从本职工作做起，对于相关岗位技能进行专门培训，加强所辖人员的职业道德教育，有针对性地组织和开展业务知识及服务礼仪培训，对于分公司下发的业管文件及时进行传达及学习，真正领会其操作要领，将其运用到实际操作中。通过培训，推行公司综合柜员制，更好的为客户服务。

## 物业客服工作总结及体会篇七

忙碌的生活总是过的那么快，尽管开实习开始前，我想着要抓紧这段时间努力的从实习中学习一些经验和知识，但是当实习的时间不知不觉的过去的时候我才发现发现，尽管这段时间的的努力的学习，但是仅仅如此还是不足以让我成为独当一面的客服。仅仅是作为客服的工作就有这么多要学习，要掌握。这让我彻底的改变了对工作的看法。

结束了这段实习的工作，我感到自己过去掌握的知识和经验更加的紧密，更加的严谨。面对现在的工作我也能更好的去

完成。下面是我对实习的心得感受：

## 一、对工作的体会

面对这份工作，一开始的时候我也非常的迷茫。在大学的高塔中我知道自己要学习，也知道该怎么去学习，这非常的习以为常。但事实自从走出了哪里，自从来到了\_\_公司，我就开始不知道向什么地方去前进，更不知道自己该怎么去前进。

但是这段迷茫并没有持续多久。很快，我就在领导的带领下开始学习，开始锻炼。公司里有太多的事情需要我去学习。但是仅仅是如此，还是有不少的问题和不理解。因为学习的不仅仅是我，领导不可能顾及到所有人。但是这个时候，却有不少的同事热情的伸出了援手，为迷惑的我指点迷津。但让我真正度过的这次实习期的并不是这些，这些只是给了我面对工作的基础。真正让我顺利的度过这次实习的，还是因为我在工作中的坚持，以及不断通过实践领会的个人经验。

## 二、对工作环境的感受

这次的实习对我来说是一次非常特别的体验，来到了一个新的环境，周围都是不认识的同事。这让我感到非常的的习惯、这份工作也总是觉得不适应。一开始的时候，我甚至会一直想念学校的生活。

但是，当我真正的融入了这个集体后，我才开始时看到这个公司的全面貌。在这里的大家都非常的热情，尽管我不善于融入集体，但是他们也总是给我带来帮助，让我顺利的在公司中学习到只是。

## 三、对实习整体的感受

这次的实习，让我在各个方面都有了极大的提升。不仅仅如

此，因为这段实习，我也更加适应了在社会中独立的生活。相信，在未来我一定能够利用这段时间的经验给自己的正式工作带来便利！

## 物业客服工作总结及体会篇八

从20xx年11月进入xx物业公司以来，迄今已有三个月。很荣幸也很高兴能成为公司的一员，在积极融入公司的这三个月中，圆满完成了各项工作任务，得到了领导的认可和肯定，也获得了同事的帮助和鼓励。在此，感谢你们。回望过去的三个月，个人有如下体会：

从20xx年11月1日入职以来，我便担任了宿舍的寝室长，负责卫生检查、日用品购买、水电费缴纳等各项工作。期间，得到了领班和领导的认可，并配我管理会所一楼，历时两个月。

管理规模较大的会所，这是一个探索的过程，我只好边做边学，在我前进的每一步中，都得到了公司领导和同事的热情帮助。两个月来，我克服了很多压力和困难，但却过得很充实和愉快。开盘期间，带着热情，热心工作，使得我这项工作做得较为到位。

每个星期去办公室，到会所各个区域登记物资清点表，星期一负责发放到位，写周总结，定时汇报会所情况，并负责绿植管理。

团拜会来了，我还负责了节目的排练，为了增加团队的凝聚力，12月18日晚上，组织全体员工到食堂进行包饺子比赛，增进了同事间的感情，也促进了大家的交流。

规范保洁服务过程，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，提升会所环境质量。全力满足会所及楼盘对于清洁舒适

的要求。

认真总结了三个月来自己的工作得与失，我总结了以下几点：

- 1、积极主动的心态。从事客服工作，首先需要调整自己的心态。客服人员需要良好心态，时刻想着如何帮助客户，提高公司信誉度，并从中获得工作满足感。
- 2、耐心。做为客服人员，用心聆听比解释远远来得重要。
- 3、丰富的物业知识。这是你能胜任工作、表现出色的必备条件。
- 4、良好的沟通技巧和应变能力。
- 5、做事细心，用眼睛去观察周围的'所有事物。
- 6、善于去发现问题从而解决问题

在以后的客服工作中我仍要多注意锻炼语言表达能力、沟通能力、倾听能力、理解能力以及思维的逻辑性和反应能力，规范服务用语，掌握好语气语速（要有亲和力）、熟悉业务内容、要保持耐心的服务态度。做事应更细心，考虑大局！

百尺竿头更进一步。三个月的时间虽短，但却让我从中学到了很多，我希望在以后的工作中，能够以更饱满的热情，更昂扬的工作状态，更贴心舒心的客户服务，发扬自身的优势，避免专业劣势，扬长避短，争取更大的进步。

## 物业客服工作总结及体会篇九

我从20xx年xx月xx日xx物业正式成立后，接管xx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xx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xx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：

- 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xx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xxxx件，其中住户咨询xx件，意见建议xx件，住户投诉xx件，公共维修xx件，居家维修xx件，其它服务xx件，表扬xx件。
  - 5、办理小区id门禁卡xxxx张，车卡xx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，半年居家维修服务质量高达xx件，公共区域xx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xx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xx个月以来，领用收据xx本，已上交xx本，正使用xx本，备用xx本。上交现金共计□xxxx元，其中xx制卡为xxxx元，维修费xxxx元，自缴物业费xxxx元，管理费xxxx元，垃圾清运费xxxx元。在工资中造表扣款xx—xx月物业费合计□xxxx元。到目前为止，无一例漏报、错报、错钱的现象。

团结合作，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xx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□xx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□xx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“20xx年新春歌舞会”活动。



本次调查共发放调查表份，收回份，总体对物业管理满意度为，其中客服满意度为，清洁满意度为，维修满意度为。

经过一年的工作，熟悉了基层管理工作流程，基本能够将所学知识与实践相结合，形成了自己的工作方式，也对中心理念有了更深刻的认识。我在工作中越来越感受到以诚待人，以诚处事，从短期看也许会给自己带来一些困扰，但从长远来看，其效果显而易见。无论是对物业领导、对同事还是对住户，诚实本身就是的尊重，以诚待人，才能得到真正的理解与支持。“劳酬君子，天道酬勤”。我们的业主群体属于高素质、高素养的知识群体，随着他们对物业管理工作的了解程度加深和关注度的提高，必然要求提高管理上的透明度，使物业管理行为更加规范。因此，诚信决不仅仅是个口号，而是我们发展和生存的前提。

这一年的工作，也暴露了自身存在的问题和缺陷，如在设备管理上比较薄弱，与上层沟通上欠缺力度，有待在今后工作中予以改进和学习。同时，希望能有机会到比较成熟的社区学习，掌握更多的技能，提高自身的专业水平，多与同行进行横向联系。

新的一年，即将到来，决心在岗位上，投入更多的时间，更大的热情，完成上级布置的各项工作，不辜负上级领导的期望。希望我们的团队每一个人珍惜在一起的和谐气氛，创造更多的惊喜和超越，更好的发挥团队精神，以“住户无抱怨、服务无缺憾、管理无盲点、工程无隐患”为工作目标，让我们西苑物业随着新年悄然而至的脚步，而潜入我们广大住户的内心而努力、奋斗!“xx物业，加油!”