

最新管家个人工作总结 物业管家个人工作总结(精选5篇)

总结是对某一特定时间段内的学习和工作生活等表现情况加以回顾和分析的一种书面材料，它能够使头脑更加清醒，目标更加明确，让我们一起来学习写总结吧。怎样写总结才更能起到其作用呢？总结应该怎么写呢？下面是我给大家整理的总结范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

管家个人工作总结篇一

进行日常客户服务工作，包括：接受咨询、办理业务、受理报事、催收费等。

负责所管辖区域客户沟通、投诉类报事的跟踪、协调，控制投诉。

实施客户满意度的评估、获取客户需求，并提出改进、创新的建议及措施。

负责项目经营性业务宣传、执行。

负责小区入伙、装修手续办理。

每日巡检小区设施设备、环境、外观及装修情况，并对巡检发现的问题反馈至相关部门整改。

建立、整理、完善、归类业主档案、资料。

协助工程管理部进行装修管理、监管。

定期走访业主，了解服务需求，不断提高服务水平及质量，

定期组织社区文化活动。

执行业主满意度的调查工作。

文档为doc格式

管家个人工作总结篇二

本人有幸于20xx年9月14号来到**物业担任秩序维护部经理一职，转眼间近三个月过去了，在此回顾并总结一下这段时间的工作，反思一下自己的不足，思考一下今后的工作，思考一下今后的工作计划是非常必要和及时的。近三个月说长不长，说短也不短，回想期间的点点滴滴，心里感触颇多，此次的工作总结与其说是一篇制式化的文章，不如说是对过往近三个月工作的一次审视，更是一次心灵深处的自我对话。

近三个月以来，在领导和同事的共同支持帮助下，在为公司的发展做出了努力的同时，也使我在工作上有了长足的进步。领导质朴真诚的处事风格，以人为本的文化管理，谆谆善诱式的指导理念，使我意识到了广阔的上升空间和发展机遇。

我努力适应新的`工作环境和工作岗位，虚心学习，埋头工作，履行职责，较好地完成了各项工作任务，下面我将任职以来的工作情况汇报如下：

自觉加强学习，努力适应工作□xxx中心作为城市商业综合体是城市名片之一，位于xx繁华的商业中心圈，导向分流、出入口易拥堵、车位难找、车辆安全、停车缴费及车位充分利用等问题都是工作中不断研究的重点。为了尽快适应新的工作环境，我自觉加强学习，虚心求教释惑，不断的清理工作思路，总结工作方法：一方面干中学学中干，不断的掌握方法，积累新业，较快的进入角色；另一方面问书本，问同事，不断的丰富知识，掌握技巧。在公司领导和同事的帮助指导下，从不熟悉到熟悉，我逐渐摸清了工作中基本情况，找到

了切入点。把握住了，重点和难点。以提高自身素质为突破口，在不断地学习中掌握干好工作的基本技能和知识。秩序维护部是公司的形象和窗口，需要人员有较强的责任心和一丝不苟的工作态度。我们的一言一行仪表仪容都代表着公司的形象，这就要求我们要努力钻研秩序维护服务知识服务技巧，熟悉岗位操作流程，保持旺盛的精力。我积极参加了公司组织的各项培训，学习了公司所提供的培训材料，通过领导以及同事的传帮带，使我在业务技能方面得到了很大的提高。我也通过各种渠道加强了对道闸系统、监控系统、消防系统、围墙防护系统、巡更系统等知识的学习。同时，利用业余时间阅读相关物业方面的书籍，通过网络查看有关知识，在不断地学习中掌握干好工作的基本技能和知识，只有这样才能适应公司发展的需要，适应形势任务的需要，适应完成正常工作的需要。

- 1、停车场管理方案的编写。
- 2、停车场经营方案及停车场收益分成方案确定。
- 3、装修车辆及人员动线图编制。
- 4、编写秩序维护服务外包招投标工作。
- 5、协助客服部对《物业服务手册》、《装修手册》及《高端物业服务手册》秩序维护内容的编写。
- 6、秩序维护岗位职责、作业手册、制度的编写。
- 7、应急预案的编写。
- 8、秩序维护员岗位分布人员配置。
- 9、人员面试。

1、学习内容仍然不够丰富，虽然进行了专业方面的持续学习，但管理方面及沟通能力方面我还需要进一步挖掘自身潜力，多向公司领导、同事及团队伙伴学习，日常注重沟通，并不断对工作沟通内容进行复盘，从而在沟通中学习。

2、工作中的不足：对项目提出的建设性意见不多，且需要就其可落地性进一步进行探讨研究，与项目上专业的同事一起研究设备设施更科学的管理手段。为物业资产保值增值共同努力。

1、继续积极融入公司团队，并持续深入一线对项目运营进行有力支撑，工作中，向各位优秀工程师学习，学习集团、公司的各种要求和工程管控标准化流程。此外，形成定期自我复盘反省的思维，对自身的管理能力持续学习，观察员工动态，学习并寻找有效的沟通技巧，因为近几个月的工作中我越来越发现，沟通及管理能力的的重要性，在一定程度上要高于专业能力的重要性。在以后的工作中，我会一如既往对人与人和为善，对工作力求更好。

2、继续提升自身的专业水平及综合素质，并且学习各个专业的新知识、新事物，为公司的发展尽自己的一份力量，实现企业和个人的双赢。虽然此前也接触过商业综合体项目，但目前借助集团优势平台，我们服务的项目品质远远高于xx同类项目，对我们所有人员来说都是专业学习上的挑战，我非常珍惜这样难得的学习机会，也坚定了持续将自己专业能力融入其中并得以提升的决心。尤其在xx中心能耗管理方面，我将在近期工作基础上提出对项目更有意义的建设性意见。

3、加强对项目的技术支持、监督考察力度，协助xx中心项目对供应商进行合理有效的管控。尤其就xx中心的多业态形式，研究各业态不同的技术支撑办法，同时配合项目经理对一线人员进行科学管理，提高工作效率，提升全员技术水平及工作能力。这也是我锻炼自己管理水平的宝贵平台。

时光飞逝，转眼间已经工作近三个月，在紧张忙碌而又充实的工作中，自己已经渐渐的融入团队，在实际工作中不断的学习与自我完善，自我改善，力求匹配企业发展，与时俱进，在实现自我价值的同时，认真服务于企业，团队以及公司各部门。谢谢！

管家个人工作总结篇三

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：

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，03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__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2007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13850元。

本年度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。

管家个人工作总结篇四

时光如梭，不知不觉中来绿城青竹园服务中心工作已有一年了。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客服人员今后的路必定很漫长。

回顾当初在招聘会上应聘公司客服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绿城员工，对客服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，目前年度工作联系单发函150份，整改通知单115份；温馨提示55份；部门会议纪要23份，大件物品放行条1387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

3、 工作学习中拓展了我的才能；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激情；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。

7、 多与各位领导、同事们沟通学习，取长补短，提升自己各方面能力，跟上公司前进的步伐。

管家个人工作总结篇五

本人有幸于20xx年9月14号来到xx物业担任秩序维护部经理一职，转眼间近三个月过去了，在此回顾并总结一下这段时间的工作，反思一下自己的不足，思考一下今后的工作，思考一下今后的工作计划是非常必要和及时的。近三个月说长不长，说短也不短，回想期间的点点滴滴，心里感触颇多，此次的工作总结与其说是一篇制式化的文章，不如说是对过往近三个月工作的一次审视，更是一次心灵深处的对话。

近三个月以来，在领导和同事的共同支持帮助下，在为公司的的发展做出了努力的同时，也使我在工作上有了长足的进步。领导质朴真诚的处事风格，以人为本的文化管理，谆谆善诱式的指导理念，使我意识到了广阔的上升空间和发展机遇。

我努力适应新的工作环境和工作岗位，虚心学习，埋头工作，履行职责，较好地完成了各项工作任务，下面我将任职以来的工作情况汇报如下：

自觉加强学习，努力适应工作。xxx中心作为城市商业综合体是城市名片之一，位于xx繁华的商业中心圈，导向分流、出入口易拥堵、车位难找、车辆安全、停车缴费及车位充分利用等问题都是工作中不断研究的重点。为了尽快适应新的工作环境，我自觉加强学习，虚心求教释惑，不断的清理工作思路，总结工作方法：一方面干中学学中干，不断的掌握方法，积累新业，较快的进入角色；另一方面问书本，问同事，不断的丰富知识，掌握技巧。在公司领导和同事的帮助指导下，从不熟悉到熟悉，我逐渐摸清了工作中基本情况，找到了切入点。把握住了，重点和难点。

- 1、停车场管理方案的编写。
- 2、停车场经营方案及停车场收益分成方案确定。

- 3、装修车辆及人员动线图编制。
- 4、编写秩序维护服务外包招投标工作。
- 5、协助客服部对《物业服务手册》、《装修手册》及《高端物业服务手册》秩序维护内容的编写。
- 6、秩序维护岗位职责、作业手册、制度的编写。
- 7、应急预案的编写。
- 8、秩序维护员岗位分布人员配置。
- 9、人员面试。

1、学习内容仍然不够丰富，虽然进行了专业方面的持续学习，但管理方面及沟通能力方面我还需要进一步挖掘自身潜力，多向公司领导、同事及团队伙伴学习，日常注重沟通，并不断对工作沟通内容进行复盘，从而在沟通中学习。

2、工作中的不足：对项目提出的建设性意见不多，且需要就其可落地性进一步进行探讨研究，与项目上专业的同事一起研究设备设施更科学的管理手段。为物业资产保值增值共同努力。

1、继续积极融入公司团队，并持续深入一线对项目运营进行有力支撑，工作中，向各位优秀工程师学习，学习集团、公司的各种要求和工程管控标准化流程。此外，形成定期复盘反省的思维，对自身的管理能力持续学习，观察员工动态，学习并寻找有效的沟通技巧，因为近几个月的工作中我越来越发现，沟通及管理能力的的重要性，在一定程度上要高于专业能力的重要性。在以后的工作中，我会一如既往对人与人、人为善，对工作力求更好。

2、继续提升自身的专业水平及综合素质，并且学习各个专业的新知识、新事物，为公司的发展尽自己的一份力量，实现企业和个人的双赢。虽然此前也接触过商业综合体项目，但目前借助集团优势平台，我们服务的项目品质远远高于xx同类项目，对我们所有人员来说都是专业学习上的挑战，我非常珍惜这样难得的学习机会，也坚定了持续将自己专业能力融入其中并得以提升的决心。尤其在xx中心能耗管理方面，我将在近期工作基础上提出对项目更有意义的建设性意见。

3、加强对项目的技术支持、监督考察力度，协助xx中心项目对供应商进行合理有效的管控。尤其就xx中心的多业态形式，研究各业态不同的技术支撑办法，同时配合项目经理对一线人员进行科学管理，提高工作效率，提升全员技术水平及工作能力。这也是我锻炼自己管理水平的宝贵平台。

时光飞逝，转眼间已经工作近三个月，在紧张忙碌而又充实的工作中，自己已经渐渐的融入团队，在实际工作中不断的学习与自我完善，自我改善，力求匹配企业发展，与时俱进，在实现自我价值的同时，认真服务于企业，团队以及公司各部门。谢谢！