

物业保洁经理自我鉴定总结(优秀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。相信许多人会觉得总结很难写？那么下面我就给大家讲一讲总结怎么写才比较好，我们一起来看看吧。

物业保洁经理自我鉴定总结篇一

我作为一名普通物业管理员，我的工作职责主要是熟悉和掌握物业管理方面的法规、制度、政策，不断提高、更新自己的知识结构，与时俱进地跟上物业管理发展方向；是将学到的理论知识用于指导自己的实际工作，尽最大能力处理好，协调好企业与业主之间的关系，尽职尽责地做好每一项工作，始终保持昂扬的精神状态，坚持服务为主、管理为辅的思想，取信于业主，维护好公司良好的形象。身为公司一员，这些都是我必须做到的。

在xxxx年x月份接管了移动大厦的管理，这是我对外业务接管的第一个写字楼单位，而我此时也被命任为移动综合楼管理直接负责人，开始的时候面临种种的困难，在公司各部门的大力支持下，经过短短的两个月的时间针对移动的特点和要求对设备管理、安全管理我制定了一套严格的管理制度，由于管理力度到岗到人，致使在每个季度的客户调查中都得到了移动公司领导的好评，客户满意率达到xx%以上。

在小区的管理方面我们遇到更多的困难，例如：客户投诉、装修管理、人员出入管理等都要求很高，为满足小区住户的要求，我部门作出了大量工作，并制定了相应有效的措施。

1. 积极与业主沟通了解业主的情况，及时把我的工作漏洞做好，提高管理力度。

2. 加强装修的巡检，减小因施工单位装修工人的疏忽大意造成管道堵塞和乱建乱搭的现象。控制好装修时间，为住户提供一个安静的休息环境。

3. 加强人员出入管理，每月对小区安全管理员进行培训，每季度进行业务考试，提高了我的安全管理员的素质，认真检查人员的出入，有效控制了外来人员的进出，为住户提供一个安全的居住环境。

经过我们共同的努力，小区服务管理逐渐得到了业主的认可，在消防安全方面，本部门定期对员工进行消防知识培训和消防演习，不段提醒员工安全至上不能掉以轻心，做好各种应变、应急措施在其间本部门管理的物业未发生过一次失火，消防系统故障率只有x%[]消防安全率达到x%[]为服务单位提供了一个安全的工作环境。

物业保洁经理自我鉴定总结篇二

我身为一名普通物业管理员，我的工作职责主要是熟悉和掌握物业管理方面的法规、制度、政策，不断提高、更新自己的知识结构，与时俱进地跟上物业管理发展方向；是将学到的理论知识用于指导自己的实际工作，尽最大能力处理好，协调好企业与业主之间的关系，尽职尽责地做好每一项工作，始终保持昂扬的精神状态，坚持服务为主、管理为辅的思想，取信于业主，维护好公司良好的形象。身为公司一员，这些都是我必须做到的。

在xx-xx年x月份接管了移动大厦的管理，这是我对外业务接管的第一个写字楼单位，而我此时也被命任为移动综合楼管理直接负责人，开始的时候面临种种的困难，在公司各部门的大力支持下，经过短短的两个月的时间针对移动的特点和要求对设备管理、安全管理我制定了一套严格的管理制度，由于管理力度到岗到人，致使在每个季度的客户调查中都得到了移动公司领导的好评，客户满意率达到xx%以上。

在小区的管理方面我们遇到更多的困难，例如：客户投诉、装修管理、人员出入管理等都要求很高，为满足小区住户的要求，我部门作出了大量工作，并制定了相应有效的措施。

1. 积极与业主沟通了解业主的情况，及时把我的工作漏洞做好，提高管理力度。
2. 加强装修的巡检，减小因施工单位装修工人的疏忽大意造成管道堵塞和乱建乱搭的现象。控制好装修时间，为住户提供一个安静的休息环境。
3. 加强人员出入管理，每月对小区安全管理员进行培训，每季度进行业务考试，提高了我的安全管理员的素质，认真检查人员的出入，有效控制了外来人员的进出，为住户提供一个安全的居住环境。

经过我们共同的努力，小区服务管理逐渐得到了业主的认可，在消防安全方面，本部门定期对员工进行消防知识培训和消防演习，不段提醒员工安全至上不能掉以轻心，做好各种应变、应急措施在其间本部门管理的物业未发生过一次失火，消防系统故障率只有x%,消防安全率达到x%,为服务单位提供了一个安全的工作环境。

将本文的word文档下载到电脑，方便收藏和打印

推荐度：

[点击下载文档](#)

物业保洁经理自我鉴定总结篇三

1.1 上班时须穿着公司统一发放的工作服，工作服要保持整洁。 1.2 前台接待员须穿无花纹丝袜，袜口不外露。

1.3 前台接待员应淡妆打扮，不得浓妆艳抹，避免使用味道浓烈的化妆品、香水，不得佩戴款式夸张的首饰、挂饰、耳饰。 1.4 上班前应注意检查自己的仪表。

2.1 就坐时姿态要端正，入坐要轻缓，上身要直，人体重心垂直向下，腰部挺起，手自然放在双膝上，双膝并拢；目光平视，面带微笑。不允许有：在椅上前俯后仰摇腿跷脚；双手抱于胸前；跷二郎腿或半躺半坐；趴在工作桌上；晃动桌椅；脱鞋；伸懒腰；哼小调；打哈欠等行为。

2.2 在工作场合与他人同行时，不得勾肩搭背，不得同行时嬉戏打闹。 2.3 在指引方向时应将手臂伸直，手指并拢，手掌向上，自然伸向需指引的方向，并注意对方是否已看清目标。 2.4 谈话时，手势不宜过多，幅度不宜过大。

2.5 在与用户交谈中不许以任何借口顶撞讽刺用户。 言。

2.7 不讲有损公司形象的话。

3.1 接听电话：您好，__物业。

3.2 道歉语：对不起、请原谅、打扰您了、失礼了。

3.4 基本礼貌用语：您好、请、谢谢、对不起、再见。 4. 接待要求

4.1 接待来访人员：

对来访人员主动说：“您好，请问您需要帮助吗”；确认对方要求后，说“请稍等，我帮您找”并及时与被访人联系，并告诉对方“他马上来，请您先坐一下，好吗”如果要找的人不在或不想见时，应礼貌地对对方说“对不起，当来访人员离开时，应说：欢迎您再来，再见！”

4.2 接听电话：

铃响三声以内必须接听电话；认真倾听对方的电话事由；中途若遇急事需要暂时中断与对方通话时，应先征得对方同意，并表示感谢；继续通话时，须向对方致歉。通话完毕，须等对方放下电话后，方可放下电话。

4.3 拨打电话：

电话接通后，应首先向对方致以问候，如“您好”，并作自我介绍；使用敬语，将要找通话的人的姓名及要做的事交待清楚；通话完毕时，应说“谢谢您(麻烦您)，再见”。

4.4 服务过程中实行“微笑服务”须始终面带微笑，热情主动为用户服务。

4.5 耐心认真处理每一项服务工作，谦虚、和悦接受用户的评价，客户离去时，应面带微笑道别。

物业保洁经理自我鉴定总结篇四

服务周到，报修、投诉、回访等业务服务尽心尽力催促处理妥善，顺利完成了年初既定的各项目标及计划。

截止到20__年12月19日共办理交房手续312户。办理二次装修手续171户，二次装修验房126户，二次装修已退押金106户。车位报名218户。

以下是重要工作任务完成情况及分析：

一、日常接待工作

每日填写《客户服务部值班接待纪录》，记录业主来电来访投诉及服务事项，并协调处理结果，及时反馈、电话回访业主。累计已达上千项。

二、信息发布工作

本年度，我部共计向客户发放各类书面通知约20多次。运用发送通知累计968条，做到通知拟发及时、详尽，表述清晰、用词准确，同时积极配合通知内容做好相关解释工作。

三、业主遗漏工程投诉处理工作

20__年8月18日之前共发出86份遗漏工程维修工作联系单，开发公司工程部维修完成回单28份，完成率32%。8月18日以后共递交客户投诉信息日报表40份，投诉处理单204份。开发公司工程部维修完成回单88份，业主投诉报修维修率43%。我部门回访78份，回访率89%，工程维修满意率70%。

四、地下室透水事故处理工作

20__年8月4日地下室透水事故共造成43户业主财产损失。在公司领导的指挥下，我客服部第一时间联系业主并为业主盘点受损物品，事后又积极参与配合与业主谈判，并发放置换物品及折抵补偿金。

五、入户服务意见调查工作

我部门工作人员在完成日常工作的同时，积极走进小区业主家中，搜集各类客户对物业管理过程中的意见及建议，不断提高世纪新筑小区物业管理的服务质量及服务水平。

截止到20__年12月19日我部门对小区入住业主进行的入户调查走访38户，并发放物业服务意见表38份。调查得出小区业主对我部门的接待工作的满意率达90%，接待电话报修的满意

率达75%，回访工作的满意率达80%。

六、建立健全业主档案工作

已完善及更新业主档案312份，并持续补充整理业主电子档案。

七、协助政府部门完成的工作

协助三合街派出所对入住园区的业主进行人口普查工作。

为10户业主办了户口迁入手续用的社内户口变更证明。

八、培训学习工作

在物业公司杨经理的多次亲自现场指导下，我部门从客服人员最基本的形象建立，从物业管理最基本的概念，到物业人员的沟通技巧，到物业管理的各个环节工作，再结合相关的法律法规综合知识，进行了较为系统的培训学习。

物业保洁经理自我鉴定总结篇五

时光如梭，不知不觉中来到==贸易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。

回顾当初在商会应聘物业管理公司客服岗位的事就像刚发生一样，不过如今的我已从懵懂的新人转变成了肩负工作职责的客服员工，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

- 1、客户收铺、装修等手续和证件的办理以及商户资料、档案、钥匙的归档，其中要分清一楼和二楼ad区及三楼abcd区都属于政府，一楼和二楼大部分属于陈贵德，小部分属于商舵，另外还有一些属于私人业主。
- 2、熟悉各方面信息，包括业主、装修单位、施工单位等信息，在做好记录的同时通知相关部门和人员进行处理，并对此过程进行跟踪，完成后进行回访。
- 3、函件、文件的制作、发送与归档，目前贵德公司与商舵及==办的单发函，整顿通道乱摆乱放通知单，温馨提示、物品放行条、小型工程单、大型装修资料、维修单等等怎么运用都要熟悉。

在完成上述工作的过程中，我学到了很多，也成长了不少。

- 1、工作中的磨砺塑造了我的性格，提升了自身的心理素质。对于我刚接触物业管理经验不丰富的人而言，工作中难免会遇到各种各样的阻碍和困难，在各位领导和同事们的帮助下，我遇到困难时勇于面对，敢于挑战，性格也进一步沉淀下来。我觉得在客户面前要保持好的精神面貌和工作状态，作为一名客服员要把职业精神和微笑服务放在第一位。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，都要以工作为重，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。尽量保持着微笑服务，在与少数难缠的客户沟通时也逐步变得无所畏惧，在接待礼仪、电话礼仪等礼仪工作也

逐步完善。

2、 工作生活中体会到了细节的重要性。细节因其“小”，往往被人所轻视，甚至被忽视，也常常使人感到繁琐，无暇顾及。在毛织贸易中心这里我深刻体会到细节疏忽不得，马虎不得。不论是批阅公文时的每一行文字，每一个标点，还是领导强调的服务做细化，卫生无死角等，都使我深刻的认识到，只有深入细节，才能从中获得回报。细节产生效益，细节带来成功。

3、 工作学习中拓展了我的才能，当我把每一项工作都认真努力的完成时，换来的也是对我的支持与肯定。记得==交易会期间，为了把工作做好，我们客服部、工程部、保安部都在这四五天加班，把自己的分内事做好。虽然很累，但都是体现我们客服中心的团结精神。这体现大家对工作都充满了激情，至于接下来我要把整个==贸易中心一二三楼abcd区域的电脑地图做好来，我都会认真负责的去对待，尽我所能的把所有工作一项一项地做得更好。

在20__新的一年里，我要努力改正过去一年里工作中的缺点，不断提升，加强以下几个方面的工作：

1、 加强学习物业管理的基本知识，提高客户服务技巧与心理，完善客服接待流程及礼仪。

2、 加强文档的制作能力，拓展各项工作技能，如学习电脑一些新软件的操作，遇到客户的难题怎么去解答等等。

6、 进一步改善自己的性格，提高对工作耐心度，更加注重细节，加强工作责任心和培养工作积极性。

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。

很高兴来到毛织贸易中心这个大家庭，物业管理公司的文化理念与工作氛围都不自觉地感染着我、推动着我。让我可以在工作中学习，在学习中成长，也确定了自己努力的方向。此时此刻，我的最大目标就是在新一年工作中挑战自我、超越自我，取得更大的进步！