

2023年物业筹备组工作报告总结 物业疫情防控工作报告总结(汇总7篇)

报告，汉语词语，公文的一种格式，是指对上级有所陈请或汇报时所作的口头或书面的陈述。那么我们该如何写一篇较为完美的报告呢？下面是小编为大家带来的报告优秀范文，希望大家可以喜欢。

物业筹备组工作报告总结篇一

3. 保洁部坚持对公共区域喷洒消毒药品，并记录在册；
4. 楼道保洁员使用酒精对电梯轿厢及电梯按键进行消毒；
5. 社区及物业客服人员继续通过电话向返洛业主询问身体健康状况，目前所涉及的几位业主体温均无异常。

某花园疫情防控工作组职责分工：

组 长：某花园小区物业经理

环境消杀组：保洁部经理及全体保洁人员

秩序防护组：秩序部经理及全体秩序队员

后勤保证组：工程部经理及全体工程维修人员

宣传外联组：客服部经理及全体客服人员

相信政府，相信科学，不传谣，不信谣，做到正确面对及防御，我们坚信齐心协力，众志成城，一定能够战胜此次疫情。

社区服务电话：某某某某，居民提供相关线索，社区将第一

时间联系相关机构到现场，避免二次传染。

某花园物业客服电话：某某某某

24小时疫情防控应急电话：某某某某

某物业服务中心

2020年某月某日

物业筹备组工作报告总结篇二

1、客服中心：

(1)认真落实部门各班的日常管理工作；热情接待来访业主和往来单位；认真、耐心地办理业主的入伙手续67户和装修手续40户；配合业主入住，对房屋进行严格的验房，发现问题及时电话及书面报给开发商进行整改并不断地追踪。

(2)严抓水电、公共配套设施设备的日常检查和月度检查；一期水泵房因变压器调试有问题，导致二次供水不能正常供应。客服中心及时制定紧急方案，一边解决业主二次供水问题，一边督促和协助外来单位调试水泵房变压器，电工班员工连续加班协助调试并学习相关技能；在大家的共同努力下，小区二次供水得以正常运行。

(3)公司提供的便民服务与日常小修服务为许多业主，特别是老人和妇女解决了生活中的难题，深得业主的好评。

(4)坚持每日严抓装修管理，保安部上门勤检查，保洁班监督，发现违规装修及时反馈、沟通并提出整改意见。

(5)认真做好住户的投诉登记工作，并派人进行调查、核实、处理、回访，至今未有一件重大有效投诉。

(6) 监督绿化承包员对小区的花草树木及时进行养护(浇水、锄草、修剪、施肥、补苗等)，现小区整体绿化效果有很大的改观。

(7) 安排保洁每周对小区重点部位进行灭鼠、杀虫和消毒;整体卫生搞得不错，得到大部分业主的一致好评。保洁班各员工一向厉行节约，在保证服务质量的前提下，节约了大量的各种日耗品，如垃圾袋、洗衣粉、抹布、拖把等等，为公司节约成本。

(8) 客服中心每月制定催款计划，采取“一电话、二电话、三书面、四上门”的催款方式催收拖欠费用的业主。因前期遗留问题不断出现，有相当一部份业主因各种原因据交物管费，例如，因开发商漏水等工程质量问题据交的有8户，因前康美物业纠纷而拒交的有2户，无其他正当理由拒交的有3户，以办入伙但一直空置并未交费的有16户。多次与业主委员会协商交涉，共同努力解决欠款催交工作。

(9) 不断督促新天地开发商逐步解决遗留问题(如房屋和外墙漏水、烟道串烟等)，虽有些许成效，但遗留的问题还得继续追踪。

(10) 努力抓好围墙广告位的出租和管理，与9家公司签订广告位协议，为公司创造收入。

(11) 将相关资料输入物业软件中，便于管理和存档，同时缓解人员困境，提高办公效率，实现办公自动化。

(12) 与业主委员会联手成立小区各社团部：太极拳队、乒乓球队，篮球队等，并多次举行篮球友谊赛和集体晨练太极拳，丰富了业主的业余生活。

(13) 组织好全体员工为时3个月的物业基础知识培训工作，并根据培训情况对所有员工进行考核，全面提高了员工的物业

理论知识和综合服务素质，使我公司的整体服务质量实质性地提高了一个台阶。

(14) 不时地与华菱开发商就一期房屋接管验收工作进行沟通和协商，并制定出详细、周密、具有可行性操作的方案。同时与其他家装公司合作，避免我公司人员不足和开发商不积极交房等造成的工作困难。

(15) 积极配合各部其他日常工作，加强部门员工的节能降耗意识、团队协作意识、服务意识、“主人翁”意识。

2、保安部：

(1) 每日抓好保安员形象，主要是坐姿、站姿、礼貌礼节、言行举止等方面，从而提高了物业公司的形象。

(2) 抓好安全、消防、车辆日常管理工作，发现问题及时采取有效措施进行处理。并两次抓获小区小偷。

(3) 坚持做好保安的队列训练，并保证训练质量。积极参加公司组织的培训工作，提升自己的专业水平。

(4) 将消防设施设备作为巡查内容，发现问题及时采取有效措施进行处理。

(5) 华菱交房期间，安排保安人员加班，全力配合公司交房时的安全保卫和其他临时工作，为华菱业主交房提供了安全有序的保证。

(6) 严格抓好了小区的车辆管理工作，做到了指挥车辆进出、停放有序，保证了小区的日常交通秩序。

(7) 做好了公司用车和日常采购工作，积极配合各部各项工作。

(8) 加强节能降耗意识和团队协作意识、安全意识、服务意识、

“主人翁”意识。

3、综合财务部：

(1) 每日对各项收费已进行详细记录，并作好了每日台账，在小区入伙率76.4%，入住率58%的前提下，收取__年1月1日至__年12月30日的物管费元，广告位管理费元，车位管理费元；__年全年现金总支出为元。

(2) 协助客服中心不断追收拖欠的物管费，并尽力做业主的思想工作，在不失原则的前提下，尽可能地满足业主要求。

(3) 配合公司领导发放好员工的每月工资和福利待遇。

(4) 妥善保管好公司的支票、现金、财务凭证和财务章的安全。

(5) 每月和银行、税务局等单位交涉相关工作。

(6) 做好了办公室的其他日常管理和接待工作。

(7) 加强节能降耗意识和团队协作意识、服务意识、“主人翁”意识。

4、公司

(1) 多次与新天地开发商老总协商，并督促其将消防设施设备、电梯内/地下停车场安装摄像头和电梯门框改造等事宜落实到位。

(2) 各项配套设施设备(发电机组、门铃系统、监控设施设备、消防设施设备、排水系统设施设备)已部分已损坏，新天地开发商督促承包商已逐步解决。我公司向新天地开发商提出，希望其尽快将门铃系统、消防设施设备、楼道门、机电设施设备、给排水系统、水管道等维保单位的维保合同复印件和工程余款交予物业公司的统一管理。

(3) 协商并督促金地开发商安装门头相关设施设备的工作已落实，物业公司已作好各项交接验收准备工作。

(4) 多次与金地开发商刘董事长交涉华菱融域物业前期介入相关事宜。

(5) 关于二期夜间施工问题，我公司多次与业主委员会、开发商、施工方协商交涉，并采取了一系列措施，比如：如有特殊问题需要加夜班，开发商、施工方需提前通知物业公司和业主委员会，并出通知告知全体业主，但此特殊情况频率不能过高；若未经通知，擅自施工，开发商委托物业公司施行“三呼三拉三开闸”方案，并对施工进行处罚1500元/次，此费用用于业主活动资金。

(6) 与华菱开发商商量10月30日至11月1日和11月16日至11月18日两次集体交房的相关事宜，并制定了详细周密的可行性方案，为华菱小区业主顺利交房做好了充足的准备。

(7) 妥善周密地安排好各部门和各岗位的具体工作，全力配合华菱开发商一期集体交房工作。

2、工作流程中，规范操作的统一性不强，监督检查工作做得不够细致。

3、保安形象还有待加强，特别是仪容仪表和言行举止。

4、小区业主装修的巡查制度和管理工作仍有待加强力度。

5、有偿服务价目表内容不完善，应重新制定完整的有偿服务价目表。

6、公共配套设施设备、给排水系统、机电配套设施设备的巡查还需进一步加强。

7、卫生死角清扫的不到位，还需要进一步加强。

物业筹备组工作报告总结篇三

1. 管理处员工统一着装，挂牌上岗。
2. 按客服中心的接待要求，贯彻礼貌待人、微笑服务、主动问候的方式接待业主、来访者。
3. 对业主、来访者提出的要求进行分析，以便提供更好、更优质的服务。
4. 业主的报修、投诉等工作做到及时有效的处理和回访，并认真做好记录。

1. 认真书写各项工作日志，文件、记录清楚。
2. 建立了维修巡查表，等各类表格落实交班工作记录本。
3. 客服组每周一上午召开一次周例会，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. 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。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，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。

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“新春歌舞会”活动。

(3) 只有坚持原则落实制度，认真管理，才能履行好区域经理职责；

(4) 只有树立服务意识，加强沟通协调，才能把分内的工作做好。

由于工作实践比较少，缺乏相关工作经验，的工作存在以下不足

(1) 对物业管理服务费的协议内容了解不够，特别是对以往的一些收费情况了解还不够及时。

针对工作中存在的不足，为了做好新一年的工作，突出做好以下几个方面

(1) 积极搞好与妇保、海关有关领导之间的沟通协调，进一步理顺关系；

(2) 加强业务知识的学习提高，创新工作方法，提高工作效益；

(3)管好耗材方面的开销，最大程度为公司节省成本；

(5)抓好所管区域的保洁后勤工作。

物业筹备组工作报告总结篇四

在这段时间里，我主要的工作是安全保卫，通过锻炼，我熟悉了公司保安的整个操作流程。

我于20_年x月x日成为_物业公司的试用保安，到今天已经快1个月了。在这段时间里，我自认能够完全胜任工作，现申请转正。

作为一名新人员，初来公司，曾经很担心不知该怎么与人共处，该如何做好工作；但是公司宽松融洽的工作氛围、团结向上的公司，让我很快完成了这一转变。

在这段时间里，我主要的工作是安全保卫，通过锻炼，我熟悉了公司保安的整个操作流程。在工作中，我一直严格要求自己，认真及时做好领导布置的每一项任务，同时主动为领导分忧；服务方面不懂的问题虚心向同事学习请教，不断提高充实自己，希望能尽早独当一面，为公司做出更大的贡献。

当然，初场，难免出现一些小差小错需领导指正；但前事之鉴，后事之师，这些经历也让我不断成熟，在处理各种问题时考虑得更全面，杜绝类似失误的发生。在此，我要特地感谢公司的领导和同事对我的入职指引和帮助，感谢大家对我工作中出现的失误的提醒和指正。

经过这一个月，我现在已经能够独立处理本职工作，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业务能力。这是我的第一份正式工作，这段时间以来我学到了很多，感悟了很多；看到公司的迅速发展，我深深地感到骄傲和自豪，

也更加迫切的希望以一名正式员工的身份在这里工作，实现自己的奋斗目标，体现自己的人生价值，和公司一起成长。

在此我提出转正申请，恳请领导给我继续锻炼自己、实现理想的机会。我会用谦虚的态度和饱满的热情做好我的本职工作，为公司创造价值，同公司一起展望美好的未来！

物业筹备组工作报告总结篇五

物业管理的核心是物管费的收缴，平时我经常督促各个小区上门收缴物管费，对于各个小区收到的款项收入明细进行逐户仔细登记，并积极配合各小区统计员每月做好核对工作。认真完成各个小区的开票工作，确保收回各项资金。下面给大家分享关于小区物业半年总结，方便大家学习。

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，现已基本胜任本职。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，从不会到会，从不熟悉到熟悉，我逐渐摸清了工作中的基本情况，找到了切入点，把握住了工作重点和难点。

一、心系本职工作，认真履行职责

(一)耐心细致地做好财务工作。自接手_管理处财务工作的半年来，我认真核对上半年的财务账簿，理清财务关系，严格财务制度，做好每一笔账，确保了年度收支平衡和盈利目标的实现。一是做好每一笔进出账。对于每一笔进出账，我都根据财务的分类规则，分门别类记录在案，登记造册。同时

认真核对发票、账单，搞好票据管理。二是搞好每月例行对账。按照财务制度，我细化当月收支情况，定期编制财务报表，按公司的要求及时进行对账，没有出现漏报、错报的情况。三是及时收缴服务费。结合_的实际，在进一步了解掌握服务费协议收缴办法的基础上，我认真搞好区分，按照_公司、业主和我方协定的服务费，定期予以收缴、催收，_年全年的服务费已全额到账。四是合理控制开支。合理控制开支是实现盈利的重要环节，我坚持从公司的利益出发，积极协助管理处主任当家理财。特别在经常性开支方面，严格把好采购关、消耗关和监督关，防止铺张浪费，同时提出了一些合理化建议。

(二)积极主动地搞好文案管理。半年来，我主要从事办公室的工作，_的文案管理上手比较快，主要做好了以下2个方面的工作：一是资料录入和文档编排工作。对管理处涉及的资料文档和有关会议记录，我认真搞好录入和编排打印，根据工作需要，制作表格文档，草拟报表等。二是档案管理工作。到管理处后，对档案的系统化、规范化的分类管理是我的一项经常性工作，我采取平时维护和定期集中整理相结合的办法，将档案进行分类存档，并做好收发文登记管理。

一是搞好小区绿化的日常维护。

二是认真验收交接。

二、主要经验和收获

(一)只有摆正自己的位置，下功夫熟悉基本业务，才能尽快适应新的工作岗位。

(二)只有主动融入集体，处理好各方面的关系，才能在新的环境中保持好的工作状态。

(三)只有坚持原则落实制度，认真理财管账，才能履行好财

务职责。

(四)只有树立服务意识，加强沟通协调，才能把分内的工作做好。

三、存在的不足

由于工作实践比较少，缺乏相关工作经验，_年的工作存在以下不足：

(二)食堂伙食开销较大，宏观上把握容易，微观上控制困难；

(三)绿化工作形势严峻，自身在小区绿化管理上还要下更大的功夫

四、下步的打算

(一)积极搞好与_公司、业主之间的协调，进一步理顺关系；

(二)加强业务知识的学习提高，创新工作方法，提高工作效益；

(三)管好财、理好账，控制好经常项目开支；

(四)想方设法管理好食堂，处理好成本与伙食的关系；

(五)抓好小区绿化维护工作。

一、整理完善业主交房、房屋转让档案资料

从_年_月_日开始交房截止到_年_月_日，_城市花园已向业主交楼_户，商铺_户。目前已有_户业主入住，_户业主正在装修。_户房屋空置，还尚有_户业主未来办理交房手续。部分业主房屋转让后的资料档案及时更新，确保业主资料的完善有效。

二、积极做好房屋交付后的维修、装修协调工作

房屋售后维修工作是房地产公司和物业公司共同的责任，我们公司本着对开发商和业主负责任的态度，对此项工作非常重视，业主装修开始后针对业主反映出的问题立即派专业人员现场查看，比如插座没电、自来水管漏水、地漏堵塞等问题，立即派专业人员进行维修，对于房屋渗水、顶板不平整等问题，马上联系开发商和建筑施工单位在约定的时间内到现场查看，判断问题、解决问题、分清责任。

如属于是施工单位的问题，我们严格督促施工单位在与业主约定的时间内完成维修。对于因房屋装修改水改电出现的问题，我们也进行了维修，解决水电小问题达_余次。受到了业主的好评。

三、做好日常物业管理服务

物业管理的本质是服务。一年多来，我们始终秉承“从心出发、用心发现、无微不至、尽善尽美”的物业服务宗旨，并在实际工作中着重抓好落实。

1、热情为业主排忧解难

严格按照《_市住房和城乡建设局文件》和《_市物业服务收费管理办法》的相关规定对小区开展一级标准的物业服务工作。开通日常服务电话和_小时客户服务热线，开通微信公众平台，公示物业经理电话等物业服务措施。既方便了业主，又提高了工作效率，对于业主来电来访来信，我们热情接待，真诚对待，耐心倾听，详细记录，物业公司能解决的问题安排专业人员立即解决。

比如：在房屋装修时，因装修人员的疏忽大意，将施工残余物料倾倒在下水管道引起管路堵塞问题，我们在接到业主的报修后，立即安排人员进行疏通或改造。共计解决此类问题_

余次。对_栋房屋的消防设施设备、楼道灯和地下室停车场照明、排水设施设备进行了检查维护，维修或更换灯具开关_多个，平均每天更换_个。消防烟感、喷淋头_余个，更换节能灯、照明灯_多个，平均每天更换x个。

这一年度的服务，更加使得_城市花园的业主们都能肯定我们的工作。_年度对住户满意度调查情况反映出住户对我们的服务工作的满意度比_年度有很大提高。

2、做好小区秩序维护工作

_城市花园现有秩序维护员_名(含消防监控员)，保安队员统一着装，实行_小时值班、每小时巡逻一次。对于进入物业服务区域的访客、装修人员以及装修送货和快递人员都进行询问和登记，并与业主联系，在得到业主的确认信息后才放行。确保了物业服务区域的安全防范工作落实。至今，小区未发生过打架斗殴、寻衅滋事等社会治安案件。得到了业主的一致好评，提高了业主的居住安全感!

3、做好装修管理工作

装修管理是物业管理工作的重点，为了确保楼房的使用年限，公司给每户业主明确《装修注意事项》及签订《装修履约承诺书》。明确禁止行为，不间断进行巡视、登记记录，没有发生破坏楼房承重和结构安全的行为。_年x月由城管执法部门查处并拆除了小区内业主擅自搭建的部分违章建筑物和构筑物。对于装修时产生的建筑垃圾集中堆放、清运。我们及时联系_市环卫所组织清运，截至到_年_月底已清运建筑垃圾_余车次。并提醒装修住户和装修工人不要从楼上抛弃装修垃圾和高空扬灰。以免砸伤他人或破坏公共设施。

4、做好环境卫生工作

生活垃圾日产日清，_城市花园楼道每周清扫_次，道路每天

清扫_次，电梯轿厢、入户大厅，公共通道每天不间断进行保洁，以方便业主出行。对楼道、电梯内的小广告一旦发现立即清除。及时配合社区进行“四害”消杀工作。全年累计清运生活垃圾_余次、_余桶。我们始终坚持业主至上，服务第一的服务原则，秉承人性化管理，亲情式服务的理念，经回访业主，不论是已经装修入住、正在装修和部分空置房的业主，对我们的工作都表示肯定。

5、做好绿化养护工作

小区绿化的好坏，直接影响到小区的美观和业主的满意。一年多来，我们根据小区绿化的特点，建立健全绿化台帐记录。根据季节的变换，及时安排员工对绿化进行灌溉、施肥、修剪、刁除杂草杂物。对枯死的树木、草坪进行补种。确保了小区绿化的美观，业主对此也较满意。

6、开展各类社区便民服务

为业主提供必要的有偿和无偿类的特色服务，我们及时与业主沟通和协商，为有需要的业主提供了代办房屋产权证的有偿服务，既节约了业主办理产权证的时间和频繁奔波银行和办证中心的手续。我们还为业主提供了小型文件复印、联系代办自来水开户、过户，电信业务联系开通、代收报纸、快件，等无偿服务。引进小区净水自动售卖机，对小区内住的老人、小孩以及行动不便的住户提供送水上门的无偿服务，得到了业主的认可和好评。

7、物业管理服务费的收支

物业管理服务费的收支既是业主非常关心的问题，也是物业管理服务工作能按时、按季、按年合理有效展开的关键。我们也须依约向大家公示。

收入情况：小区住宅总建筑面积_平米(_户住宅含南、北地下

车位_个。地面车位_个不收费)，商铺_平米(_户)。全年应收物业服务费(含地下车位公共能耗费)：_元。20_年全年实际收取物业服务费_户，共计_元(含其中_户空关房的按x折收取的物业费，共计按约定打折不收的费用为_元)。

截至_年_月_日尚有_户业主的_元(含_户未交房业主)未依约按时足额交纳年度物业服务费，对于未依约按时足额交纳物业服务费的这部分业主我们将通过法律途径予以解决。

支出情况：_年全年共支出员工工资及福利：_元、水费_元、电费_元、电梯维保和年检费：_元，缴纳税费：_元，工会经费_元。保安、保洁、绿化等耗材费用共计_元，维修耗材费用_元。共计支出：_元。

_年全年共计盈余：_元。预计清缴欠款后的收支若能抵御日后市场人工工资的提高及物价上涨引起的部分经费费用增加。_年内小区每年全年应收的物业服务费用应能满足为业主开展和提供日常物业服务工作的需要。

20_年我们物业服务中心全体员工将继续努力，恪尽职守，为广大业主开展和提供更加优质的服务，以服务业主的实际行动，让主管部门放心，让广大业主赞赏。今年，我们将根据小区装修和入住率情况，在达到《_省物业管理条例》中关于小区成立业主大会选举产生业主委员会的条件后，提请社区、街道等部门指导、帮助我们成立小区业主大会并选举产生业委会。与全体业主共同努力创建一个“和谐、文明、安全、舒适”的优秀小区。

时光如梭，不知不觉中来到毛织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毛织办的单发函，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。

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。

记得毛织交易会期间，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毛织贸易中心一二三楼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。

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！

一年的时间在我们忙碌却有序的工作中马上就要过去了。回想起一年来的工作，可以说是物业公司在总结去年工作的基础，经过一年的完善与努力，再上新台阶的过程。一年来，我公司在市局领导的正确领导下、在全局各单位的大力支持下、通过公司领导及全体职工的共同努力而使公司各项工作都完成得比较圆满。

回想一年来的工作，我公司在服务承诺、工程审计、房产能源管理等许多方面取得了显著的成绩。

一、工程审计严格执行标准，不徇私情。

今年我局在局所装修改造方面下了很大功夫，这就要求物业公司不仅要做好日常维修工作，而且对装修改造质量也要严格把关，为了做好这一项工作，我公司安排专人对工程现场进行监督，共完成局所装修13处、柜台加固34处、墙壁粉刷24处，对5个支局所进行了屋面防水改造，对印刷厂、综合服务基地进行了防火墙改造，并对全部工程进行预算审计，工程造价达到了251万元，审减额为68万元，审减率达到了27%，切实为局把好了关、把住了关，受到了局领导的高度

赞扬。

二、着力解决历年来的难点问题。

1、去年冬季我局部分局所因多种原因导致供暖不好，为彻底解决这一问题，今年夏季我公司就组织综合股职工分头对几处局所的供暖管道进行室内分户改造，为节省资金，我公司安排综合股的几名骨干分头负责，对10处局所进行了改造，均在供热之前顺利完成了任务，而且供热效果都比改造前要好很多，还为红旗所安装了电取暖，彻底结束了冬季室内冷冰冰的历史。除此之外，我公司还组织力量对我局所属的几处锅炉进行维修，总计精修锅炉1_2吨的6台，0.5吨以下的10台，为局节约资金5万余元，以上这些细致的工作，不仅基本解决了冬季不热的问题，而且从根本上节约了能源支出，为局节约了大量资金。

2、为切实做好全年的服务承诺工作，做好全局物业管理工作，有力地保证经营、运行、机关各部门生产工作有序、高效、顺畅运转，营造安全、良好、和谐的发展环境，我公司将服务承诺贯穿于全年的工作中，全面履行服务承诺内容，依据严格的考核机制，对各股从服务态度、服务时限、服务质量等方面全部实行计分制，在各股之间进行评比，评出最优和最差，有奖有罚，充分调动各股职工的工作积极性，使职工充分认识到这是全年工作中的重点，抱着必须做好这项工作的态度来对待。一年的工作，我们始终本着谁主管谁负责的原则，将物业管理的服务工作层层分解，细化到股，量化到人，强化责任追究制，对各单位所反映的问题能按服务承诺的要求及时到位进行维修，一年来，从没有因为我们的自身原因而耽误过生产的，而且对于无法马上维修的都能做到及时安排，一旦问题解除马上排除故障。各股之间也能通力合作，在每半个月的巡访中能互相通报，互相配合，不仅提高了工作效率，而且也加强了各股之间的沟通协调，使得物业公司这个原本散乱的集体日益团结。

实践证明，通过我们的积极努力，全年的维修维护、清扫、能源房产管理等多项工作都在承诺制度的规范下完成得比较好。而且基本上能按照局里的要求，以经营为主线，全面细致地做好各单位的后勤服务支撑，强化了职工的主动服务意识，受到全局各单位的一致好评。

三、房产、能源管理日趋完善，逐步形成系统化模式。

1、房产管理方面除对各项收费项目进行了建帐管理，同时对我局出租房屋及承租房屋都建立了台帐，所涉及内容一目了然，并制定了有关房屋管理方面的规章制度，与各方负责人见面落实了这些管理规定，以便于日常管理及遇到问题能及时妥善处理。重点针对物业收费项目进行了规范，与各物业管理公司签订了物业管理合同，并对收费标准进行了重新洽谈，使物业管理费的收费标准达到历年最低。对由于其管理疏漏对我局造成的损失，进行了经济上的追究，从当年的物业费中扣除。今年全年共交纳物业管理费2.2万元，比上年节约了0.95万元。

对市里所收的各项占地费、年检费、土地租金等等，也是能省则省，通过与市里各收费单位的多次协商，针对以上各项收费项目我公司共为局里节余15.9万元。

积极推进闲置房屋出租一事，我公司去年将多数闲置房屋出租，收到了很好的效果，今年初始，我公司又将剩余房屋进行分类，分别考察地段、租金等指标，对不同房屋酌情定价，争取将剩余房屋也能出租出去，为局收回部分成本。除此之外，我公司还积极主动对已出租的房屋租金进行收缴，对于许多难收的户也进行多次攻关，通过我们的努力，目前我公司已收回租金138.47万元，收缴率达到70%。

2、能源管理也日趋完善。水、电能源管理在去年整治的基础上，今年又有所规范。取消了部分不合理收费，以邮政企业是国家赋予的承担普遍服务的公益性企业为依据，重新核定

了部分收费项目的收费标准，仅此一项每年就能为局节省30多万元。

时间过得很快，20_年已成为过去，我们又迎来了崭新的一年，在这除旧迎新的日子里，我将对我过去一年的工作作一个总结。

1. 我们都知道，物业管理的核心是物管费的收缴，平时我经常督促各个小区上门收缴物管费，对于各个小区收到的款项收入明细进行逐户仔细登记，并积极配合各小区统计员每月做好核对工作。认真完成各个小区的开票工作，确保收回各项资金。

2. 有收入，就一定有支出。

我对金月湾、总工会大厦、甘霖坊等6个小区的成本费用进行规类登记，水费电费电话费一类，日常报销一类，劳务费一类，做到每一笔支出都有帐可询。为各个小区的统计员提供第一手资料，以便于统计员正确的做好每个月费用与支出的台帐。平时提醒各个小区，买东西之前一定要先申购，由公司统筹安排。总之，让每个小区尽量做到不铺张浪费，把支出压缩到最低限度。

3. 配合财务部做好各项工作，包括收入的统计，日常报销，发票收据的收发工作和拿取银行回单，每月按时造好工资表，发好工资。并且做好银行里的一切事务。

4. 配合各小区的业主委员会委员做好各项工作，如维修资金帐户的开户销户、开好贷记凭证，把维修金从维修资金专户划入我们物业公司账上、帮助业委会存取定期款项等等，使各小区物业管理工作更好地进行下去。

总之，自从我加入x物业以来，不管是对于公司还是公司领导及职工，从一开始的陌生到现在的逐步了解，给我印象最深

的就是公司上上下下那种敬业精神，他们那种吃苦耐劳的精神是值得我学习的。

所以在未来的时间里，我除了要继续做好原来的工作，更加要注意的是：开源节流、降低成本、提高效益。

首先，要加强各项费用的收缴工作，物业管理是一个高投资、高成本、低回报的服务行业，要确保公司持续正常发展，必须做好物业管理各项费用的收取工作，并按时足额收缴。

其次，我们要厉行节约、降低成本。

还有在维修资金管理方面，我想有必要做好一切台帐，特别是需要公司垫支的物品，因为暂时不能分摊，以后维修到了才可以分摊，所以台帐是很重要的，如稍有疏忽，就会增加公司的费用，使公司利益受到损失，所以这一点是很重要的。

节约每一分，用好每一分，因为我们的每一分钱都来之不易。我相信，靠我们大家的齐心协力，我们e物业的明天一定会更美好！

在未来新的一年，我将迎接更大的挑战，我想请在座的各位领导和同仁给我多加帮助和鼓励，谢谢大家！

物业筹备组工作报告总结篇六

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。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。

2. 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。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。

丰富社区文化物业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。我们前台员工在今年策划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，我们克服困难、广开思路，合理利用园区的资源有偿收费开展活动。

根据计划安排□20xx年x月开始进行满意度调查工作，同时重新登记业主的联系电话，我们会将业主的最新联系电话重新输入业主资料中。

20xx年将是崭新的一年，随着我们服务质量的不断提高，小区配套设施的逐步完善xx物业公司将会向着更高、更强的目标迈进，我们前台全体员工也将会一如既往的保持高涨的工作热情，以更饱满的精神去迎接新的一年，共同努力为xx物业公司谱写崭新辉煌的一页！

物业筹备组工作报告总结篇七

1、坚决服从领导、认真领会并执行公司的经营管理策略和指示精神，并贯彻落实到岗位实际工作中当中始终把维护公司利益放在第一位。

2、认真对待并坚决完成部门交给的各项工作任务，积极协助主管做好班组的日常工作，并为班组的建设出谋划策。

3、工作中不怕吃苦受累，勇挑重担，主动找事干，做到“眼勤、嘴勤、手勤、腿勤”，积极适应各种艰苦环境，在繁重的工作中磨练自己的意志，增长自己的才干；并勇于发现和

纠正自己工作中的缺点、错误，不断调整自己的思维方式和
工作方法，分阶段提出较高的学习和工作目标，不断追求更
大的进步。

4、加强学习，勇于实践，不断积累，勇于开拓。在理论学习的
同时注意讲究学习方法，端正学习态度，提高学习效率，
努力培养自己扎实的理论功底、正确的思想观点、踏实的工作
作风、周密的组织能力、机智的分析能力、果敢的处事能力、
广泛的社交能力；并虚心好学，不断地向部门主管请教取
经，吸取他们的成功经验，不断鞭策自己使自己有学习的
方向和目标。

5、坚持“预防为主、防消结合”的消防方针，完善消防设备
巡查及保养措施，并加强消防知识的培训，提高防火意识，
掌握消防设备的操作方法，确保安全。

以上是我在一年中做得好的方面，纵观一年的工作，客观自
我剖析，自己也存在以下不足之处，恳请领导的指正与批评，
以待在今后的工作中进一步加强和改正。

1、工作当中有松懈。

2、工作经验和相关管理知识仍需进一步学习，积累。

20xx年即将过去，我们将满怀热情地迎来20xx年，新的一年
意味着新的机遇和新的挑战。“今朝花开胜往昔，料得明日
花更红”，我坚信在公司领导的英明决策下公司的明天会更
好，作为公司的一分子，在明年的工作当中我将一如既往，
全心全意的为公司的不断发展壮大贡献自己的一份微薄之力。