

# 机关单位扶贫自查报告总结 机关单位保密自查自评报告(大全5篇)

总结的选材不能求全贪多、主次不分，要根据实际情况和总结的目的，把那些既能显示本单位、本地区特点，又有一定普遍性的材料作为重点选用，写得详细、具体。写总结的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？下面是小编整理的个人今后的总结范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。

## 物业年终工作总结 物业实习工作总结篇一

客户服务部对我来说是一个全新的工作领域。作为一个处理客户关系的工作者，自己清醒地认识到，客户服务部的工作在整个公司中是承上启下、沟通内外、协调左右、联系四面八方的枢纽，推动各项工作朝着既定目标前进的中心。

工作千头万绪，有文书处理、档案管理、文件批转、受理客户投诉、退换房屋、交房等。面对繁杂琐碎的大量事务性工作，自我强化工作意识，注意加快工作节奏，提高工作效率，冷静办理各项事务，力求周全、准确、适度，避免疏漏和差错，至今基本做到了事事有着落。

1、及时了解准备交付的房屋情况，为领导决策提供依据。作为一个房地产开发业内知名企业，房屋交付是重中之重。公司成立房屋交付工作小组。我作为小组成员之一，利用一切有利资源，采取有效措施，到案场和施工现场积极与有关人员交流、沟通，及时将所了解的房屋信息、工作进度、问题反馈到领导及总经理室，使公司领导在最短时间内掌握了房屋交付工作的进展，并在此基础上进一步安排交付工作。

2、理顺关系，创建部门工作流程。部门成立伊始，各项工作几乎都是从头开始，这半年的时间里，达到了部门熟、人际

关系较融洽的目的，积极为日后协调充分发挥各部门能力解决工作难题而做出准备。

3、认真做好公司的文字工作，草拟文件和报告等文字工作。认真做好部门有关文件的收发、登记、分递工作；部门文件、审批表、协议书整理归档入册，做好资料归档工作，做好客户资料管理工作。

4、受理客户投诉并及时协调相关部门妥善处理，积极响应集团员工五种精神的号召。充分发挥自身部门优势，在工作态度上一是急，高度的客户意识，把客户的事当自己的事，高度负责高度敏感。二是强大的资源整合能力，强大的推动能力，推动整个公司的资源倾斜于客户，来解决客户的问题。对业主行为和诉求进行预测，充分考虑成本和营销并进行适当的引导和控制。限度的降低其不合理的期望值，提高了客户满意度。

由于感到自己身上的担子很重，而自己的学识、能力和阅历与其任职都有一定的距离，所以总不敢掉以轻心，总在学习，向书本学习、向周围的领导学习，向同事学习，这样下来感觉自己半年来还是有了一定的进步。经过不断学习、不断积累，已具备了本部门工作经验，能够比较从容地处理日常工作中出现的各类问题，在组织管理能力、综合分析能力、协调办事能力和文字言语表达能力等方面，经过半年的锻炼都有了很大的提高，保证了本岗位各项工作的正常运行，能够以正确的态度对待各项工作任务，热爱本职工作，认真努力贯彻到实际工作中去。积极提高自身各项业务素质，争取工作的主动性，具备较强的专业心，责任心，努力提高工作效率和工作质量。

半年来，本人能敬业爱岗、创造性地开展工作，取得了一些成绩，但也存在一些问题和不足，主要表现在：第一，许多工作我都是边干边摸索，以致工作起来不能游刃有余，工作效率有待进一步提高；第二，有些工作还不够过细，一些工作

协调的不是十分到位。

在后面的工作中，自己决心认真提高业务、工作水平，为公司经济跨越式发展，贡献自己应该贡献的力量。我想我应努力做到：第一，加强学习，拓宽知识面。努力学习房产专业知识和相关法律常识。加强对房地产发展脉络、走向的了解，加强周围环境、同行业发展的了解、学习，要对公司的统筹规划、当前情况做到心中有数；第二，本着实事求是的原则，做到上情下达、下情上报；真正做好领导的助手；提高自身业务水平。遵守公司内部规章制度，维护公司利益，积极为公司创造更高价值，力争取得更大的工作成绩。

## 物业年终工作总结 物业实习工作总结篇二

我是初次接触物业管理工作，对管理员的职责任务不是很了解，为了能尽快适应新的工作岗位和工作环境，我自觉加强学习，虚心讨教，不断理清工作思路，总结工作方法和经验，现已基本胜任本职工作。一方面，我一边在公司新视窗上学习公司的企业文化、核心理、公司的发展史及新员工入职培训；通过干中学、学中干的这种工作方式，理论联系实际，让自己不断地掌握方法积累经验，从而让自己很快地进入工作状态。另一方面，通过问领导、问同事，不断的丰富知识和掌握技巧。在各级领导和同事的帮助指导下，从不会到会，从生疏到熟练，我逐渐摸清了工作中的基本情况，也慢慢把握住了工作重点和难点。

1、7月25日入职时正是公司“海豚计划”开展的如火如荼的时候，我以新员工的身份加入其中。

2、边进行“海豚计划”边验房

3、10月26至11月1配合工程部、销售部参加为期7天的交付工作

由于工作实践比较少，缺乏相关工作经验，工作中存在着很多的不足之处。

## 物业年终工作总结 物业实习工作总结篇三

暖气费回收率完成95%以上，实现 万元，较上年增长；完成自来水费万元，较上年增长；城管收费 万元，较上年增长；卫生费 万元；饮用水供应、环卫绿化、城管收费、社区和公路养护自主经营收入或经费预算拨款实现总体平衡，实现了年初预定的目标。

### （一）较好的完成了各项工作

1. 完善各项规章制度，创新管理方式。今年，物业中心完善了《城镇建设管理试行办法》、《城镇综合执法试行办法》等制度；制定《一三〇团物业管理办法》，规范了自来水、供热采暖、城镇绿化、环境卫生等服务内容；制定《一三〇团物业管理中心内部管理办法》，规范了包括内部人员、材料、学习、安全生产等内容的二十二项制度；同时，还积极将前往新湖农场、123团物业公司等单位学习的先进经验应用到我团物业管理之中。将每个管理岗位的职能、作用、工作范围进行明确划分，工作细化到个人，促进了各岗位的积极性、主动性和创造性，使管理水平不断得到提高。

2. 加大环境卫生投入，提升保洁作业质量。

一是今年总投资110万元购置了扫地车、洒水车、抽污车、封闭式垃圾车、小型垃圾收集车各一台，修建垃圾场硬化道路2公里、建立临时垃圾中转站一座、填埋垃圾场一座，同时购进封闭式垃圾桶120个及其配套设施，替换掉已沿用20多年的船型垃圾箱，改变过去“垃圾箱内蝇成群，垃圾箱下污水流，行人路过捂鼻口，环卫放箱真发愁”的局面。

二是创新垃圾收集方式，净化人居环境。物业中心与团直单

位、驻团单位、沿街商业门面签订了“五包”卫生责任区责任书252份，商业店面垃圾收集服务到户，小区居民垃圾收集服务到小区，扩大收运范围，农贸市场、沿街门面店前路、早7点钟之前保洁结束，其他道路9点钟之前结束。4月份正式启动了垃圾中转站，对生活垃圾的收集转运做到低噪音、节能环保、适合进入小区作业。购买了21辆三轮环保垃圾车，垃圾试行定点堆放，定时回收，集中贮运。大大改善了小区卫生环境。同时我团召开社区居民大小会议9次，积极宣传垃圾分类及加强分类垃圾收运管理的好处，宣传“保护环境，爱我家园”的重要意义，以现场会的形式，现场说教，有效遏制了乱扔垃圾的不文明行为，收到了良好的效果。

三是强化建筑垃圾处理，确保城镇道路清洁畅通。加强各职能部门之间的沟通协调，建立监管信息平台，形成有效合力，加强对建筑垃圾、工地渣土、道路遗撒综合治理和监管工作。物业中心与城管行政执法大队联合执法检查行动，把集中时间连续查与划分力量间隔查、昼夜巡查与重点打击结合起来，有效维护了城镇环境。四是加强重大活动和重点时段环境保护，注重特殊天气时的应急管理，加强扫雪铲冰工作。“首届职工群众体育运动会”、兵团“三化”建设现场会、七师“八法工作现场会”、七师三化建设现场、兵团“八法工作现场会”等重大活动的市容环境保护任务；积极开展春节、五一、中秋等主要节庆日和“春季爱国卫生专项治理”、“保护环境，爱我家园”环境卫生治理等专项环境卫生整治行动，使团场环境卫生得到较大改善。

3. 积极节能降耗，提高管理效益。为了让各项资金发生最大效益，今年，物业管理中心在节能降耗上大下功夫，通过公开竞标，对供热站燃煤进行招标采购，实现了较低的用煤性价比，招标后的经济效益较去年增加0.28元/平方米。同时在单位开展修旧利废活动，要求所有员工要将报废设备中能用的零件拆洗后再利用，进一步降低了成本、提高了效益。加大对绿化带内滴灌设施的爱护保养，越冬前全部拆卸进行维修保养，避免越冬带来的损失。

4. 加大对老旧小区供热管网改造力度。为满足城镇化发展增加的用户采暖需求，物业管理中心于今年8月份对供热站进行新增锅炉安装，对供热站、换热站主管网进行外保温，并对老旧小区供热管网、供热管网二网进行了全面改造。

5. 加大绿化工作力度。加大对居民小区、城镇道路、林、绿地、路灯的清洁、管护工作，一是制定“五包”责任管理办法，与居民及门面商户签订“五包”区责任书，认真落实责任制，勤督促，勤检查，抓整改，看实效，坚持常抓不懈；二是狠抓内部管理，与环卫、园林工人签订岗位责任书，个人工资与目标考核成绩挂钩，按绩效享受受益。

6. 增强服务意识，变被动为主动。一是继去年的基础上，对团直老楼房实行上门安装磁卡水表工作，使今年团直自来水收费金额较往年有明显增加。二是在全师各团场中率先引进暖控阀进行大面积改装，今年一期工程共在全团五个小区中为2200户居民安装暖控阀，一改过去冬季取暖收费难现状，截至目前20xx年度采暖费收缴达到98%以上。三是未雨绸缪，改变服务意识，主动加大对水暖管网的排查力度，不再被动等故障报警电话，而是主动把故障消除在萌芽状态。四是推行有偿上门服务，根据居民需要制定物业服务项目单，规范化服务，亮明收费标准，让居民在接受与否问题上保持主动。

7. 积极做好征迁拆违工作，在一期拆迁工作中拆掉了一家重点户，二期拆迁工作的一户重点户已签订了拆迁协议。配合征迁办及时完成了入户调查工作。

## （二）工作中取得的经验

是必须在政治上，思想上，行动上与团党委保持高度的一致，认真贯彻执行团党委的政策、决议。

三是必须建立健全各项规章制度，并认真落实、检查、评比总结，发扬成绩，纠正不足。

四是必须采取有效措施，充分调动各级人员的积极性，才能推动工作有效进展。

### （三）工作中存在的问题和不足

一是物业公司专业管理起步较低、人员素质参差不齐，个别干部工作作风拖拉，致使部分工作跟不上团党委的工作节拍；在20xx年要加强培训和学习力度，以提高管理人员的业务素质和整体管理水平。

二是在制度的执行落实方面，力度不够，手腕不硬。

三是平房拆暖工作没完成，主要原因是被拆户抵触情绪重。

四是要服务水平还需要进一步提高，与团场迅速发展的城镇化水平还存在差距。

（一）做好20xx年冬季沫煤采购公开招标工作，达到优质低价的目的，保证居民供暖。

（二）进一步加大对供水、供暖工程的改造力度，保证施工质量。

（三）继续落实老楼房和新交工楼房的暖控阀安装工作，做到所有楼房安装完毕，争取20xx年采暖费收缴达到100%。

（四）进一步加强收费管理力度。专门设立水费、暖气费、卫生费、摊位费等费用稽查办公室。

（五）具体分工，各司其职，自负盈亏。分设供水站、供热站、环卫站、绿化站等站点，在展望里试点设立物业服务站，实行对外承包，专业负责展望里社区环卫、绿化，冬季扫雪，和道路、楼道保洁及社区保安工作。

(六) 靠前服务，提高主动服务水平和意识，印发《居民生活手册》，解读生活中用水、用暖、安全用电、天然气使用注意事项。树立精神文明公约，提高居民文明素养。

(七) 加强干部作风建设，重点突出指引、服务、落实三个环节，增加服务意识，提高工作效率和服务水平。

## 物业年终工作总结 物业实习工作总结篇四

### (一) 链家发展史

链家是以地产中介业务为核心全国化发展的房地产综合服务体，体系内囊括地产、金融和商业三个部分，业务范围涉及房屋全程代理、房屋租赁、房屋买卖、豪宅租售、“央产权房”上市交易、权证办理、按揭贷款、房地产投资咨询、商铺租售、写字楼租售及商品房、空置房、企业债权房销售代理等。公司立志成为国内在住宅地产经纪、金融按揭服务和商业地产服务方面的领跑者。

### (二) 链家的企业文化

#### 1、我们的企业愿景

“行业的领导者”：让不动产服务业走进殿堂

#### 2、我们的使命

对社会：链家建立一个有远大抱负，操守自律，勇于创新，智慧管理的现代服务品牌。

对房地产交易客户：链家有能力并且渴望具备能力去给客户提供愉悦的不动产服务。

对房地产经纪行业：链家将提供海量、准确、标准、有深度、

使用便捷的不动产资讯。

对房地产经纪人：链家帮助和鼓励经纪人用美好人性(诚实\正直\友善)来共同创造和分享属于平凡人的尊严和非凡成绩。

### 3、我们的核心价值观

客户至上：我们知道链家的存在对于有房地产需求的客户来讲，意味着是值得信赖和依靠的。

诚实可信：我们可以没有聪明的脑袋、漂亮的脸蛋、绚丽的背景，但是我们诚实，我们让人信任。

团队作战：我们正是因为自认在竞争中很弱小才走到一起，我们只能彼此依靠、彼此关照才能强大。

拼搏进取：我们不掌控任何稀缺资源，唯有比别人更努力才能取得成功。

## 二、 实习内容

### (一) 实习所做工作

作为一名房产经纪人，需要在房地产开发、销售、租赁、购买、投资、

转让、抵押、置换及典当等各类经济活动过程中，以第三者的独立身份，从事顾问代理、信息处理、售后服务、前期准备和咨询策划等工作，而且从事的该职业活动也随社会的经济发展而进一步拓展，从规划设计、建造运筹、经营促销到物业管理的咨询策划，全方位地融入房地产经营开发的全过程，对促进房地产业的正常发展，日益发挥着不可替代的巨大作用。

我的工作内容大致总结如下：

## 开发客户——了解客户需求——推荐房源——开发房源——约客户

1. 开发客户：客户来源主要分为店面接待、网络端口、社区开发、老资源翻打等。在这几个月的工作时间里，我的大多数成交客户来自于店面接待和网络端口，这两种客户的比较准而且需求明显，易把握，跟这种客户必须及时沟通，尽快成交。
2. 了解客户需求：不同的客户需求也是不一样的，所以必须要去了解客户想要什么样的房子，例如几居室、房屋朝向、房主是否长租等等。而且客户的需求也不是一成不变的，我们必须随时掌握客户的心理，与客户沟通，发现客户所需，这样才能更好地为客户服务。
3. 推荐房源：在了解到客户的需求的同时，我们必须在脑中牢记至少10套房源，以应对客户各种不同的需求，按客户的需求去介绍客户所需的房源，做到想客户所想，忧客户所忧。
4. 开发房源：只负责向外出租房子还是远远不够的，我们对客户出租的同时还得寻找房主，接受房主的出租委托，从而才能进行带看。而房源的开发主要来源于店面接待、社区开发和老资源等。无疑店面接到的是肯定对外出租的，这样的房主心诚切急，必须好好把握和维护。
5. 约客户看房：作为房产经纪人，没有带看肯定不会成交，而带看之前的约看则成为重中之重。每天必须给自己的客户打电话，约出第二天或者之后几天的客户出来。而被打烦的客户比比皆是，我们必须从自己的有效资源中好好把握，挑选最准的客户，获得之后的带看。
6. 带客户看房：带客户看房是成交之前最为重要的一步，每次带着客户看一套房是远远不够的，必须带着客户多看几套，使用bac法则带看。而且带看途中不断的发现客户的需求，从

而为客户匹配更为合适的房源，促进成交！

7. 回访客户：每次带客户看完房子之后，必须给客户打电话回访一下，了解今天带看的成果怎么样，是否满意或者不满意在哪，从而促定或者为客户匹配新的房源。

8. 回访业主：回访完客户的同时，也必须给业主都打个电话，避免业主那边看完房子一点动静都没有，觉得经纪人能力差，以后看房容易形成阻碍。而且多于业主沟通，增进与房主的感情，方便以后的再次带看和签约。

9. 约双方见面签约：在双方都有意向之后，约双方面谈签约就是最重要的事了。谈得好皆大欢喜，谈不好竹篮打水一场空，所以说话和谈判的艺术尤为重要。师傅教过我的斡旋隔离谈判就成为了我谈判签约的最大神奇。例如房主想3000出租，把双方分在两个谈判室，给客户把价儿稍微报告，给房主稍微报低，多次交流之后取中间价位，3000。所以谈判是门艺术也是门学问。

10. 物业交割：签约并不意味着一单租赁的结束，因为售后服务一样重要，我们需要给房主和客户做认真细致的物业交割，避免出现一切可能出现的纰漏。而且这些成功签约的客户都是自己的老客户老资源，好好维护日后出租、朋友租房还会继续合作。

11. 入住：客户入住后，也要找个时间拜访客户一下，看看有什么需要帮忙的，维护客户感情。

## （二）实习中遇到的问题

问题一：国家地区相关政策的变化都会引起区域房地产行业的变动。例如银行贷款政策的宽松或收紧，会直接影响很大一部分人的购买力。还有就是三月份关于公产权房政策的变动，有的人对此项变动做观望状态，有的人直接购买。

问题二：影响购房的因素有很多，诸如：政策、小区、楼层、朝向、价位、交通等。每个客户的核心需求都是不同的，同时，出于每个人的最大利益化，经纪人不可能直接了解客户的核心需求，导致匹配房源的不合适，最终无法达成交易。

问题三：个人经验欠缺，资源积累不足。由于自身接触这个行业时间较短，所以在为人处世、语言艺术方面有很大欠缺。对于公司系统内部资源和相关行业知识不够了解，导致无法完美的应对客户。

### （三）如何解决问题的

针对问题一，更多的关注新闻，了解国家地区相关政策。去房管局了解地区政策是否有变动，如三月份南开区市场指导价由上涨。赴银行了解各个银行贷款政策变化。到各个学校招生办了解招生政策是否变化。

针对问题二，更多的与客户交流，更多的带看，在其过程中不断挖掘出客户的核心需求。

针对问题三，有问题自己先思考，再向同事请教，有事找店长。每天反思在接待客户中所遇到的问题。充分利用资源，优质房源空看、多看。在其他同事与客户沟通过程中观察学习。

### 三、给实习公司的建议

对于经纪人而言，达成业绩的第一步是接待客户。在实际工作中，客户的来源确有很大一部分取决于运气成分。在后续工作中，又存在很大的变量，这就导致经纪人的业绩受到影响。另外，强度的要求，不合理的扣费，虽然促使一部分经纪人努力工作，但也使得一部分经纪人对于公司的排斥。致使行业流动性较大，希望公司可以提高经纪人的生活保障。

过于频繁的电话骚扰，已经一次次使得链家处于风尖浪口。日常定量要求的电话洗盘，虽然可以寻找出一批有效客户，不过仅仅暂一小部分，更多的确实周而复始的电话骚扰，严重影响了链家形象。希望公司在这方面做出相应的改变。

#### 四、 实习的收获

1. 我完成了一个从学生到社会人的蜕变过程。经过这段时间的实习生活，我已完全拥有了一副社会人的良好心态，不怕高压、不怕打击，一心将自己的工作做好、做强、永不言败！褪去学生稚气的我，已不怕任何压力，链家这几个月的磨练助我练就了一颗坚不可摧、逆流而上、勇往直前的心，我将用这副心态勇敢得面对以后的学习和生活当中的困难，走出自己的一条路。

2. 通过这次实习，我的沟通能力、做事能力得到了大幅提升。在链家地产工作的这几个月里，每天都能接触到不同性格、不同脾气的房主与客户，这一切的一切走在锻炼着我的沟通能力、办事能力，并为我以后正式进入工作、进入社会打下了基础。这将着我以后的工作生活，并且会使我的沟通办事能力越来越强、越来越好。

3. 这几个月的工作锻炼了我勤奋、果断、敢作敢为的性格。在大学的生活中，由于空余时间比较多，生活当中难免出现懒散、邋遢、做事不果断的毛病。但是这几个月的工作使我一改常态，在巨大的工作压力和弱肉强食的社会面前我必须变得勤劳、果断起来，使我懒散的毛病一去不回，这将使我毕生受用。

4. 让我坚定了从事营销方面工作的信念。这次实习生活中尽管有艰难困苦，也有各种不愉快的小插曲，但这一切的一切最后都让我懂得了，营销是一份锻炼能力、体现能力的工作，只有通过这种锻炼，才能让自己在以后的人生中不断进取。这次实习让我体会到了付出多，回报多的道理，更让我体验

到了营销酸甜苦辣，但这不会阻挠我从事营销的热情，我必定会在营销方面越走越远、越走越好！

这次短暂而愉快的实习已经结束了，非常感谢学校给我们提供这次锻炼自我、磨练自我的机会。通过这次实习，我磨练了坚强的意志；培养了积极向上、勇于进取的心态；拥有了永不服输、勇于担当的性格；得到了一生宝贵的工作经验。这些优良的习惯作风我会在以后的生活工作中继续保持并加以改进！这次实习也使我看到了销售行业的前景是多么的光明，付出必有回报，我会一直坚持营销方面的工作，以此来体现自己的人生价值，做最好的自己！

## 物业年终工作总结 物业实习工作总结篇五

### 篇一

时间一晃而过，转眼间三个月的试用期已接近尾声。这是我人生中弥足珍贵的经历，也给我留下了精彩而美好的回忆。

在一个收获的季节，我荣幸的踏进了一个新欣向荣、朝气蓬勃的企业——。成为了普通的一员。成为了客户服务工作传递快乐的一名使者。感谢给了我工作的机会，是您——延伸了我继续展翅的梦想。

在这段时间里您们给予了我足够的宽容、支持和帮助，让我充分感受到了\*\*人“海纳百川”的胸襟，感受到了\*\*人“不经历风雨，怎能见彩虹”的豪气，也体会到了\*\*人的执着和坚定。在对您们肃然起敬的同时，也为我有机会成为一份子而惊喜万分。

带着对未来美好的憧憬和希望，踏上了新的征程，平凡而不平庸的岗位。回想在过去的三个月里，让我欢喜让我忧，有成功喜悦，也有伤心往事；有在烟雾缭绕的房间里发呆，也有

半夜从床上蹦起来的经历，这好像是人生的一段缩影，让人难以忘怀。生活显得紧张，但又有秩序。

在这三个月的时间里，在领导和同事们的悉心关怀和指导下，通过自身的不懈努力，我已经逐渐适应了周围的生活与工作环境，对工作也逐渐进入了状态。在这段过程中，我想分三个阶段来总结我这段时间的工作。

## 一、萌芽阶段

在这期间，我主要是熟悉日常工作流程。比如熟悉产权、国土的权证办理程序，业主的咨询解释工作，房屋的维修整改流程，其涉及到的事情比较芜杂，具有较强的随机性，有时急着要同时处理好几件事情，而有时却闲得无聊。并且在这些事情上，都缺乏表面层次性，在没有对其内在属性得到充分了解的情况下，很难通过直观在第一时间内得出比较正确的判断，因为在接收到每一信息时都没有明确的标识哪个是重点哪个是非重点，哪些事情紧急哪些事情不急，哪些信息是需马上传达的哪些信息是需过滤掉的，这些在缺乏经验与对公司整体内部运作了解的情况下都是很难把握的。

当然了，在这期间，是我出错的高峰期了，特别是在有些事情的处理上，缺乏一定的灵活性，对有些事情考虑得不够周全，但通过向一些有经验的同事学习，在后期的工作中逐步得到了改善。像我这样一个新人，刚进入公司，对一切都充满了陌生和好奇。所以我经常会追着工程师或老员工问这问那，他们总是能不胜其烦地解说。从中让我学到了许多自己以前所未学到的东西。经常也和业主进行交流，从他们那里能够学到自己在其他的地方所不能学到的东西，所以他们都成了我的良师益友。

## 二、成长阶段

通过对上阶段的工作表现与领导、同事的指导，在此阶段

的工作上作了一定的调整，开始分类进行工作制定每日计划，客户部的权证办理工作、业主咨询解释工作、整改流程工作、业主的谈判工作等四大类。

并且两手都要硬。

同时，这种精神也深入到工程的整改中，通过维修小组对房屋质量的整改工作，首先要尽快整改业主反映的问题。一定要及时整改。因为这个问题容易影响业主生活秩序或家装进度。一旦业主停工会带来工期和经济的损失，更严重的是会影响上帝的心态，破坏了新房给他带来的愉快心情。一旦业主心情被破坏了质量本身的问题已不在是主流，抚平业主的心灵深处的创伤则变成了我使命的当务之急了。这不仅提高工作效率，也增加了美誉度；其次对整改施工单位的监督，提升整改质量水平。在这期间我多次与维修工程师一同深入到实践中，找到发生房屋质量问题的根源所在，比如：铝窗渗水，主要原因是窗密封胶和玻璃胶日久老化；门窗拼接不规范；窗墙结合处与土建部分衔接不够紧密。再如：墙面裂纹的裂纹、空鼓，墙体裂纹由砌体砂浆不饱满，不同材料交接处处理不合理，装修开槽操作不规范等造成；空鼓是抹灰时墙体润湿不够或一次抹灰太厚以及细砂含量太重造成。通过现场的实践工作，这样可以更好的监督施工单位施工的质量，也增强了我的信心。

### 三、成熟阶段

通过前两个月对工作的不断熟悉与锻炼，对基本工作技能方面有了更进一步的提高，在工作效率上也有了一定的改善。

通过整改流程的完善，并在实际工作操作中得以实施，集中整改工作得以顺利完成。但这不是三分钟热情，在后期的正常整改工作中还要继续实施下去，还要不断的总结经验和教训，提高、提高、再提高。

随着时间的推移，在公司领导和同事的帮助之下，我不断成长，解决了一个又一个的质量投诉问题。这些问题可谓各式各样、五花八门，在这里我不一一阐述。

## 篇二

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。

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。

3、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。

4、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！

## 物业年终工作总结 物业实习工作总结篇六

### 一、客户服务部日常工作

客户服务部对我来说是一个全新的工作领域。作为一个处理客户关系的工作者，自己清醒地认识到，客户服务部的工作在整个公司中是承上启下、沟通内外、协调左右、联系四面八方的枢纽，推动各项工作朝着既定目标前进的中心。

工作千头万绪，有文书处理、档案管理、文件批转、受理客户投诉、退换房屋、交房等。面对繁杂琐碎的大量事务性工作，自我强化工作意识，注意加快工作节奏，提高工作效率，冷静办理各项事务，力求周全、准确、适度，避免疏漏和差错，至今基本做到了事事有着落。

1、及时了解准备交付的房屋情况，为领导决策提供依据。作为一个房地产开发业内知名企业，房屋交付是重中之重。公司成立房屋交付工作小组。我作为小组成员之一，利用一切有利资源，采取有效措施，到案场和施工现场积极与有关人员交流、沟通，及时将所了解的房屋信息、工作进度、问题反馈到领导及总经理室，使公司领导在最短时间内掌握了房屋交付工作的进展，并在此基础上进一步安排交付工作。

2、理顺关系，创建部门工作流程。部门成立伊始，各项工作几乎都是从头开始，这半年的时间里，达到了部门熟、人际关系较融洽的目的，积极为日后协调充分发挥各部门能力解决工作难题而做出准备。

3、认真做好公司的文字工作，草拟文件和报告等文字工作。

认真做好部门有关文件的收发、登记、分递工作;部门文件、审批表、协议书整理归档入册,做好资料归档工作,做好客户资料管理工作。

4、受理客户投诉并及时协调相关部门妥善处理,积极响应集团员工五种精神的号召。充分发挥自身部门优势,在工作态度上一是急,高度的客户意识,把客户的事当自己的事,高度负责高度敏感。二是强大的资源整合能力,强大的推动能力,推动整个公司的资源倾斜于客户,来解决客户的问题。对业主行为和诉求进行预测,充分考虑成本和营销并进行适当的引导和控制。限度的降低其不合理的期望值,提高了客户满意度。

## 二、加强自身学习,提高业务水平

由于感到自己身上的担子很重,而自己的学识、能力和阅历与其任职都有一定的距离,所以总不敢掉以轻心,总在学习,向书本学习、向周围的领导学习,向同事学习,这样下来感觉自己半年来还是有了一定的进步。经过不断学习、不断积累,已具备了本部门工作经验,能够比较从容地处理日常工作中出现的各类问题,在组织管理能力、综合分析能力、协调办事能力和文字言语表达能力等方面,经过半年的锻炼都有了很大的提高,保证了本岗位各项工作的正常运行,能够以正确的态度对待各项工作任务,热爱本职工作,认真努力贯彻到实际工作中去。积极提高自身各项业务素质,争取工作的主动性,具备较强的专业心,责任心,努力提高工作效率和工作质量。

## 三、存在的问题和今后努力方向

半年来,本人能敬业爱岗、创造性地开展工作,取得了一些成绩,但也存在一些问题,主要表现在:第一,许多工作我都是边干边摸索,以致工作起来不能游刃有余,工作效率有待进一步提高;第二,有些工作还不够过细,一些工作协

调的不是十分到位。

在后面的工作中，自己决心认真提高业务、工作水平，为公司经济跨越式发展，贡献自己应该贡献的力量。我想我应努力做到：第一，加强学习，拓宽知识面。努力学习房产专业知识和相关法律常识。加强对房地产发展脉络、走向的了解，加强周围环境、同行业发展的了解、学习，要对公司的统筹规划、当前情况做到心中有数；第二，本着实事求是的原则，做到上情下达、下情上报；真正做好领导的助手；提高自身业务水平。遵守公司内部规章制度，维护公司利益，积极为公司创造更高价值，力争取得更大的工作成绩。