

2023年按摩店怎样引流 按摩管家工作总结 (模板5篇)

人的记忆力会随着岁月的流逝而衰退，写作可以弥补记忆的不足，将曾经的人生经历和感悟记录下来，也便于保存一份美好的回忆。写范文的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？下面是小编为大家收集的优秀范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

按摩店怎样引流篇一

万科物业管家工作总结一

忙碌的xx年即将过去。回首一年来的工作，感慨颇深。这一年来我在公司各级领导的关心和支持下、在服务中心全体人员的积极努力配合下、在发现、解决、总结中逐渐成熟，并且取得了一定的成绩。

一、 提高服务质量，规范管家服务。

自xx[]9年3月推出“一对一管家式服务”来，在日常工作中无论遇到任何问题，都能作到各项工作不推诿，负责到底。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。根据记录统计，在“一对一管家式服务”落实的同时，还参加公司组织的各类培训。主要针对《客户大使服务规范》、《交房接待人员服务规范用语》、《仪态礼仪》、《谈吐礼仪》、《送客礼仪》、《接听礼仪》、〈举止行为〉、等进行培训。培训后还进行了现场模拟和日检查的形式进行考核，如“微笑、问候、规范”等。我们根据平时成绩到月底进行奖惩，使我的服务水平有了较大的提高，得到了业主的认可。

二、规范服务流程，物业管理走向专业化。

随着新《物业管理条例》的颁布和实施，以及其它相关法律、法规的日益健全，人们对物业公司的要求也越来越高。物业管理已不再满足于走在边缘的现状，而是朝着专业化、程序化和规范化的方向迈进。在对小区的日常管理中，我们严格控制、加强巡视，发现小区内违章的操作和装修，我们从管理服务角度出发，善意劝导，及时制止并给出合理化建议，并且同公司的相关部门进行沟通，制定了相应的整改措施，如私搭乱建佛堂、露台搭建阳光房等，一经发现我们马上发整改通知书，令其立即整改。

三、加强培训、提高业务水平

专业知识对于搞物业管理者来说很重要。实践中缺乏经验。市场环境逐步形成，步入正轨还需一段很长的时间。这些客观条件都决定了我们从业人员需不断地学习，学习该行业的法律法规及动态，对于搞好我们的工作是很有益处的。

客服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，所以公司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，以便我们帮助业主解决这方面问题。前台服务人员必须站立服务，无论是公司领导还是业主见面时都要说“你好”，这样，即提升了客服的形象，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。

(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。公司还定期给员工做这方面的培训。主要是结合《苏州市住宅区物业管理条例》、《苏州工业园区住宅物业管理办法》、《住宅室内装饰装修管理办法》等法律、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，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物业公司就什么都负责的，公司还拿一些经典案例，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。

xx年将是崭新的一年，随着我们服务质量的不断提高，小区入住业主的增多，物业将会向着更高、更强的目标迈进，客服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，共同努力为我们万科物业公司逸庭服务中心谱写崭新辉煌的一页！

xx年我们的工作计划是：

一、针对xx年满意度调查时业主反映的情况进行跟进处理，以便提高xx年入住率。

二、继续规范各项工作流程，认真贯彻执行各岗位的岗位职责

三、推行《客户大使服务规范》、《交房接待人员服务规范用语》、《仪容仪表》、《谈吐礼仪》、《送客礼仪》、《接听礼仪》、《举止行为》，提高员工素质及服务水平。

四、全力配合各部门做好房屋交付工作。

五、全力做好装修巡查工作，合理安排相关人员巡视，做到及时发现及时处理。

万科物业管家工作总结二

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。

按摩店怎样引流篇二

在公司领导的大力支持和各部门的相互配合下，我们认真贯彻落实公司有关安全会议及文件精神，坚持“安全第一、预防为主、综合治理”的安全方针，牢固树立“以人为本、安全为首”理念，紧紧围绕全年安全工作目标，进一步健全制度，夯实基础、强化管理，促进了我矿安全形势的持续稳定发展，杜绝了安全生产责任事故的发生，现将本年度工作情况总结如下：

大批的安全管理人员在工作中勤奋扎实，辛勤付出，无怨无悔。他们把关于各个现场，各个岗位，各个细节，始终坚持“以人为本、安全为首”的管理理念、始终把从业人员生命健康放在第一、始终坚持隐患不排除不撤离工作岗位的工作作风、始终抱着如履薄冰、一丝不苟的工作态度，紧绷安全弦，善排隐患源。坚持预防超前、管理超前、措施超前的理念。上述工作态度及方法是值得我们大力提倡和发扬的，是推动安全生产顺利进行的重要保障，是取得安全生产胜利的有效方法。在日常安全生产管理过程中，开动脑筋，善于发现问题、分析问题，为安全生产提供确实可行的方案措施，便于指导现场整改。勤动手，勤写勤练。勤下基层，勤检查。大范围、多侧面、多角度的检查作业面的安全状态。

现场管理的又一重大举措，就是要进一步加大“反三违”力度，杜绝违章指挥、违章作业、违反劳动纪律现象的发生，

在今年的安全生产过程中，我们共查处三违现象35次，有效的遏制了事故的发生。经过努力今年共发生重伤**起较去年下降21%、轻伤212起较去年下降62%，死亡为零。

软件管理在安全生产活动中不可或缺，它也是衡量安全管理水平*高低的重要标志之一。今年的安全软件工作非常繁杂，上级要求高，而且这方面的处罚力度不断加大，并且没有固定的格式，从6月份就开始安全大检查，一直到日结束，我公司的安全软件达到了上级部门的要求。补齐了32多人的安全培训、职业卫生一人一档。同时，本着与时俱进的态度，不断研究新问题，进一步完善了我们的各项管理制度和档案管理。在整理资料的过程中，把所有的方案、制度、台帐等都一一分门别类装订成册并存档，使软件管理得到了进一步的规范与提高。

为进一步提高全员的安全素质，杜绝一切人的不安全行为，特别是大部分工人安全知识匮乏的现象，我们加大了安全培训及日常安全教育工作。今年安全科7月6日至1日组织了全员培训，并把安全教育书籍发放到各单位进行学习，结合去年出现的两起安全事故，重点教育工人正确佩戴好个人安全防护用品，收到了良好的效果。为加大安全检查力度，组织了42人的安全员培训及取证工作，从而为我公司的安全生产工作打下了良好的基础。今年完成了全年的取证、换证、复训工作，我们还以安全活动月为契机，张贴安全标语，悬挂安全标示牌，营造了浓厚的安全氛围。

现在是职业病的高发期，加强职业卫生工作的管理是非常必要的，况且国家对这方面的要求越来越高，处罚力度都大于安全事故。所以安全科今年对此工作非常重视，加大岗前检查是今年的工作重点，采取了有力措施做到了岗前检查不放过一人，年终共进行岗前体检27人，岗中176人、共检查出疑似矽肺病15例，心脏疾病3例，高血压33人，根据实际情况都得到了落实。有效的控制了职业病的发生。

纵观213年的安全生产工作，我们认为还是卓有成效的，在此期间安全事故得到了有效的控制，同时我们安全管理队伍的综合水*也得到了进一步的提升，软件资料的管理也日趋完善，一份耕耘、一份收获，天道酬勤。但安全管理没有过去，只有未来，岁末年初是事故高发期，因此我们的安全管理依然任重而道远，我们依然要居安思危，警钟长鸣。我相信，在我们全体一线管理人员的群策群力、精诚合作之下，我们的安全管理工作一定能收获一个又一个的胜利！

按摩店怎样引流篇三

市康复医院一方面注重自身发展、壮大、腾飞，另一方面谨记市委、市政府、市残联关于积极推进按摩事业，最大限度地为社会做贡献的深切希望，积极为残疾人寻找就业的门路，努力实践“xxxx”的重要思想，于1997年成立了盲人按摩培训中心，迄今为止，已举办了十五期盲人按摩培训班，培训出260多名按摩师，并颁发了盖有劳动局和按摩指导中心章的按摩资格证书和结业证书，现在他们已经全部得到就业，就凭借学到的一技之长，或加入医院队伍，或自己打台自己唱戏，从原来依赖家庭，依靠社会飞跃到为国为民奉献光和热，心情舒畅地实现人生价值。具体工作总结如下：

一、开设盲人图书室。在市残联的大力支持下，针对盲人的特点，开设了全市唯一的一所盲人图书馆，包括盲人图书500多册，有声读物200多盘等等配套完整的盲文读物，便于盲人学习，尽快提高；另外，配备并使用了人体头颈、躯干、五脏六腑的分解模型、人体十四经络循行和针灸穴位的电子模型、人体骨架模型、经络语音等设备便于解剖教学和盲人记忆，为学员的知识巩固、自我充实提供了有力的保障，同时也丰富了学员们的业余生活，开阔了眼界、增长了知识，千方百计地为他们创造第二学习环境。

二、培训教师的选用。盲人按摩培训班由我院专业按摩师任教，他们业务理论过硬，临床经验更为丰富，俨然技术精湛

的教师队伍。

三、授课形式。授课采用面授与临床实习相结合形式，学员们在课堂上学习理论，课余则安排在按摩病房见习临床治疗，此外，课程结束后，还专门为学员安排一个月的临床实习时间，使他们可以将所学的知识巩固、消化。

四、课程安排。开设的主要课程有《解剖学》、《中医学基础理论》、《经络学》、《输穴学》、《按摩治疗学》，另外学习了盲文、手法，思想政治课等等。共计286课时。学习班教学时间安排实行周六制，每周安排一天半的休息时间。学习期间，注重培养学员的政治素质，不但向学员系统地阐述了“xxxx”□“xx大”报告，而且举实例让他们树立身残志坚、自立、自强、自尊、自信的“四自”精神，实现平等参与，发展自己，从而奉献社会。

五、培训后的效果。参加培训的学员遍及**各县市。在医院扶残助残大环境的影响熏陶及政治思想课的教育下，学员的整体素质都有明显提高。他们尊敬师长，彼此间相处融洽，在生活上互帮互助，在学习上互相鼓励，共同提高、共同进步，他们还主动搭配分组，轮流打扫教室宿舍卫生，保持室内环境干净、整洁，共同营造一个温馨、舒适、洁净的求知、生活空间，托起了一片爱的晴空。

六、颁发证书。每年举办一期盲人按摩培训班。学制3个月，医院提供住宿，费用自理。培训结束后，学员们参加了按摩理论与手法的考试，全部取得优异的成绩，合格毕业，并颁发了盖有劳动局和按摩指导中心章的按摩资格证书和结业证书，为按摩培训画上了圆满的句号。

七、全部就业。结业后，他们各展其才，凭借着过硬扎实的按摩理论和娴熟的按摩手法，全部就了业，找到了自己满意的工作。有的在大型的桑拿中心担任按摩师，有的自己开设门诊，有的则留在医院成为正式职工，年纪小、家庭生活条

件优越的学员经推荐，已到盲人按摩中等专业技术学校续继深造。截止目前已培训学员260多名，均实现了就业。毋庸置疑，我院已成为盲人肢残人等残疾人学习就业走向成才、实现人生梦想的摇篮、培养优秀按摩师的沃土。

八、存在的问题。按摩培训工作取得了可喜的成绩。成绩固然骄傲，然而，培训工作也仍存在一些不足之处，学员的思想认识、文化基础、年龄、身体状况有着很大不同，教学方法有待进一步提高；培训班管理急待进一步加强；经费紧张等等。但无论存在什么样的艰难险阻，我们都会勇往直前，始终把“以人为本，追求卓越”作为培训班的宗旨，积极推进我市残疾人的按摩事业，让更多的残疾人拥有一技之长，走上致富之路，拥有同健全人一样幸福、快乐的美好的生活。

按摩店怎样引流篇四

20xx年对于医院、针灸科来说都是一个转变、成长、奋进的一年。在这一年中，我们不断面临着挑战和机遇，在医院领导和护理部主任、科主任的指导、关心及支持下，在医院各部门的密切配合下，我科护理人员本着“一切以病员为中心，一切为病员服务”的宗旨，圆满地完成了护理工作任务。护理人员的安全及责任意识、主动服务意识明显加强，护理质量得到进一步提高，病人满意度达96%以上，现将全年工作总结如下：

1按医院要求认真组织护理人员进行政治学习，全科护理人员能够遵守相关法律法规及医院各项规章制度，恪尽职守，全年无违法违纪行为。

2、认真组织学习了医德医风、护士素质规范，认真学习领会党的精神。

3、全科护理人员能够团结一心，分工合作，圆满地完成了工作任务，特别是在危重病护理上，充分发扬团队协作精神，

全体护理同仁们不计个人得失，甘于奉献，爱岗敬业的精神！

1、按照护士长工作手册开展工作，做到了年有计划，月有安排，周有重点，每月有小结，并针对好的方面提出表扬，不足的方面提出整改措施，并督促执行，评价整改效果，达到了持续改进的目的。

2、进一步强化了安全意识及岗位责任意识、主动服务意识，全年全科无一例重大护理差错事故，在积极学习后医疗服务的知识后建立了病员回访制度，有效地提高了病人的满意度。

3、进一步健全了工作制度和各级护理人员岗位职责，修定了重点专科建设单病种的护理常规，并严格执行各项规章制度、护理常规。加强了护理人员应知应会知识培训，并要求人人过关，尤其是查对制度、交接班制度等核心制度要求做到理论和实践相结合。

4、加强了护理质量的环节控制，建立了科内质控小组，采取定期检查与随机抽查相结合的方式，每周有重点的`检查护理质量情况，每月进行护理质量大检查一次，并与绩效考核结合。根据整体护理工作模式的要求，相对固定了责任护士，不同年资护士交叉排班，使工作互补，保证了护理工作质量。

5、组织每月召开了一次工休座谈会，征求病人的意见，对病人提出的问题给予了合理的回答，积极与相关科室协调处理，尽量满足病人合理的需要。

6、加强了医保病人和新型农村合作医疗病人的管理，随时查询病人的费用情况和一日清单制，及时与医生沟通，尽量将医保病人费用控制在规定范围内，未发生违规事件。

7、在运行电子病历和电子处方过程中，积极组织护理人员学习，要求人人掌握，尽快熟悉运行模式，确保了病区医生护士工作站工作顺利开展、运行。

- 1、在临床护理工作中，护理人员的主动服务意识明显加强。进一步强化主动服务意识，推出诚信满意温馨服务，努力做到“以人为本，以病员为中心”，努力为病员提供优质服务。
- 2、加强了基础护理和危重病人护理工作，分管病人的责任护士能够有效地运用护理程序为病人开展整体护理，对病人的健康教育普及率达96%，病人满意度高达96%以上，全年无重大护理并发症发生。
- 3、加强了病房管理，强化护理人员人人参与管理的意识，为病人提供安全、整洁、舒适的住院环境。
- 4、加强了消毒灭菌、隔离工作，规范了治疗室物品的规范放置，整理了库房物资保存方式。
- 5、护理文件书写规范方面，进一步强化了护理人员主动学习护理文件书写标准的意识，并督促执行，保证了护理文件的规范性。对护理文件书写质量控制，将病床分管落实到人，要求每人自查所分管床位的病历，质控小组每周检查一次，护士长定期和随机抽查，确保护理文件书写质量，有效防范由于护理文件书写诱发护理纠纷的发生，对护士收集病员信息与医生有差异时，及时和医生沟通患者信息，保证医、护记录统一、准确。在检查过程中发现有缺陷，及时查找原因，认真分析，提出整改措施并督促执行。
- 6、在急救物品的管理上，做到了定位、定数、定专人管理，要求班班交接，每班护士接班时不仅要检查急救物品的数量，而且还要检查急救物品的质量，每班使用后，及时补充，每周护士长大查一次，确保了急救物品的齐备完好，保证了应急使用。
- 7、在业务管理上，坚持了每月一次的护理业务学习及护理业务查房，坚持了床旁护理小查房，加强中医专科护理知识的培训和考核，逐步提高了护士们的理论水平和操作技能，为

更好的培养内科专科护理人员打下了良好的基础。组织了两次中医三基护理理论知识考试，平均分90分，最高分96分。加大了对中医基础知识的培训和中医技术操作的训练，为中医重点专科的建设找准切入点。组织全院护理教学查房1次。

8、坚持了中医特色护理的学习和运用，要求护士做到“八知道”，在记录和临床操作中体现中医特色和内容，确保病人的治疗及辩证施护及时正确的实施，保证护理质量。

9、全年护理质控项目均达到质控标准，护理质量得到了进一步提高。

10、坚持了单病种护理常规的执行和不断修正工作，让科室护理人员掌握和熟悉运用单病种护理常规开展工作。配合骨伤科在9月顺利通过国级重点专科验收工作，得到好评；年底针灸成功申报为省级重点建设专科。

11、制作图文并茂的腰部、颈部保健操宣传册，收到门诊、住院患者好评。

12、因为针灸科记帐项目繁多，修订了记帐流程，每日发放一日清单。制定核查制度，每日小核查，每周五大核查，有效杜绝了乱记、多记、少记、漏记等，至今未发生费用投诉，保证了护理工作的有序进行。

承担了卫校中专、大专实习护生，以及规范化培训护士带教工作，做到了每批学生新到科室都要进行培训，严格按照学生的实习计划和要求进行带教工作，专人负责临床学生的带教管理实施工作，坚持了教学小讲课及教学查房和教学效果反馈（要求每位实习同学掌握、熟悉、了解的内容）。

贯彻了对新进护士的培养和培训相结合的方针，坚持教学相长的原则对新进护士严格要求，确保教学工作与临床工作稳步开展。

1、送出3人次分别到xx市中医医院骨伤康复部[]xx市一医院康复科[]xx市中医医院康复科参观学习，现已将吸收的新理念、新技术、新思维逐渐应用于临床工作。

2、送出护理人员3人次参加护理新技术新进展学习。

3、1名护士正在接受护理本科理论知识的学习，4名护理同志参加护理专科的学习。

1、加强低年资护理人员的培训和培养，尤其加强新进人员和工作5年以下同志在三基知识的培养，同时加强沟通能力和管理努力的培养。

2、加强护师护理人员管理、协调努力的培养；

3、加强专科护士专业化的培养，建立专科护士培养、考核机制；

4、大力提倡后医疗服务，积极开展客户回访工作和让病人满意工作；

5、进一步加强科研、教学工作的提高，努力在科研和教学上更上一层楼；尤其加强学生到临床前的岗前教育机制。

按摩店怎样引流篇五

物业区域管家工作总结一

一、20xx年度的主要工作

回顾20xx年度主要完成以下几项工作：

1、做好5月份黄金周期间销售中心对外展示的前期筹备工作；

- 2、对物业现场清洁存在的问题提出整改措施；
- 3、风情游泳池及人工湖的水质处理工作；
- 4、6月份开始接管销售中心样板房的交接工作及日常运行管理工作；
- 5、楼宇开盘销售时期样板房的接待管理、维护、存在问题跟进整改工作；
- 6、季节性台风登陆时样板房的维护、管理、及接待工作；
- 7、参与楼宇销售时期业主座谈会工作，对业主提出的物业问题进行解答及沟通；
- 9、销售中心及z岛清洁服务标准的督导；
- 10、销售宣传活动的协助配合工作；
- 11、销售中心及z岛的物业移交工作的对接、组织；
- 12、部落群销售模式服务项目的市场调查工作及物业服务项目的讲解培训；
- 13、小区交楼工作前期的资料编制及物料筹备；
- 14、为开展客户回访而进行的业主资料对接的前期准备工作等。

二、主要工作内容及具体做法

在前期物业管理工作中，由于人员及物料配备相对缺乏，现场实际操作工作较多；根据前期管理工作的特点，主要是以配合相关的服务部门，做好现场的接待、销售活动；同时根据物

业的使用、管理情况，针对性的提出整改处理意见，并跟进落实情况；为后期的物业管理、客户服务工作打好铺垫。

针对本年度的物业管理服务的实际情况有以下几点做法：

1、根据现场工作实际情况，把握物业不同时段的服务需求

本年度5月份，根据销售工作的推进情况；销售中心物业及小区的园林景观向客户开放，园林景观的亮点人工湖及风情游泳池，正式接待客人参观；为保证水质清澈，物业部根据实际情况，展开了水质管理工作；同时对客户提出的物业管理方面的问题，针对性的做出解释；做法如下：

(1)物业主管领导负责，协调相应的资源，尽最大的能力高标准的完成客户的服务需求；

(3)根据水质的情况，请教水质专家，确定处理方案；

2、根据物业现场的实际情况，提出清洁整改方案

由于销售中心现场初期的清洁工作存在较多的问题，造成业主的投诉；为确保清洁工作按标准执行，落实高标准的清洁现场服务：

(1)根据现场情况，制定清洁工作制度及清洁管理周期；

(2)对人工湖及销售中心现场的清洁不合格项目，发出整改通知单；

(3)根据业主要求，制定切合现场实际的清洁服务标准，并督促落实；

3、完成销售中心样板房的标准化移交，编制修订了样板房的管理规定

(2)对样板房管理员进行样板房管理相关操作知识的培训;

(3)根据样板房的建筑设计、施工质量、使用功能等方面因素,提出样板房的整改意见;

3、季节性台风登陆时样板房的维护、管理、及接待工作

在z的夏季7-9月份期间,较多的发生台风的现象,类似与台风黑格比登陆z的现象,对较多的地区形成危害;在此期间为保障样板房的正常参观和接待工作,物业部根据实际情况安排值班和守护:

(1)物业领导高度重视,提前关注、做好预防工作;

(3)对台风过后板房的清洁接待工作进行协调和督促;确保及早开放;

(4)对台风造成样板房的损坏,及时跟进处理;

4、配合服务部做好销售宣传活动工作

(2)主动参与维护活动现场,巡查现场的安全、服务工作;

(3)对物业的活动现场的流程安排提出建议;

5、组织物业接管验收工作 提出验收意见

(1)根据销售中心及z岛的实际情况确定了接管验收方案;

(2)对接管验收方案进行培训,并提出物业接管问题备忘录;

(3)积极召开接管验收协调会议,督促接管工作的完成;

6、部落群销售模式服务项目的市场调查,及服务项目的讲解

培训

(2) 提出市场调查，服务项目的可行性报告；

(3) 根据前期讲解员的基本素质制定培训方案，并实施基础素质培训；

7、收楼资料的前期准备工作

根据收楼工作时间的统筹安排，针对收楼前期的使用资料进行整理和审定；

(1) 收楼使用表格的拟定，确定收楼使用的表格；

(2) 收楼使用的《业主高尚生活指南》编制、修订、校审；

(3) 各种日常表格的汇总归类，客户服务中心各种日常工作流的校审；

(4) 准备业主资料的复印整理，为收楼前期的客户回访工作做好准备；

三、存在的不足

1、对客的沟通工作由于本年度人员配备较晚，物业服务工作明显处于较为被动的局面。专业细致的酒店式物业服务无法得到体现。

2、销售中心□z岛及周边园林的物业移交工作，我方跟催督促甲方整改力度不够，移交周期教长。

3、对外委清洁公司的工作标准及监督力度不够，现场特洁标准不高，甲方意见较大。

四、结束语

在20xx年度的工作中，根据物业前期管理的实际情况，物业部认真的履行了：服务业主，帮助合作方实现最高的市场价值的服务理念，提出了《近期物业服务工作的建议》等工作方案；在日常工作中发挥了岗位带头模范作用，倾尽全力为客户服务工作及前期收楼工作打好铺垫工作；相信在20xx年度会在客户服务工作上更上一个台阶，取得收楼工作的圆满完成。

物业区域管家工作总结二

20xx年是公司开拓创新的一年，在过去的半年里，公司各项工作逐步走向正轨，各项管理制度不断完善，公司先后通过sgsiso9001资格认证、区优评审，公司的管理工作跃上了一个新台阶。

客服中心按照公司的工作计划及指示精神，不断规范工作流程，在部门全体员工的共同努力下，圆满地完成了各项工作任务，达到预期的工作目标。总结起来，主要表现如下：

一、顺利完成日常物业管理工作，为业主提供优质的客户服务。

1、及时处理报修，维修完成率为100%。

上半年共接到公共设施报修2035次，用户报修138次，其维修完成率为100%，满意率为100%，回访率平均为90%，返修率为0，未收到任何投诉。从以上统计的数据可以看出，由于报修处理及时和维修及时，因此用户对报修处理工作是非常满意的。同时，也保证了公共设备设施的正常运行和物业的完好。

2、热情做好接待工作，及时处理用户投诉。

24小时的服务热线和前台接待构成了接受业主服务信息的主要方面，我部采取人员互动的方式，以热情主动的服务、精

神饱满的面貌、真诚为业主提供服务。特别是受非典疫情的影响，大厦实行全封闭式管理，很多客户不理解，纷纷对前台人员进行指责，甚至漫骂。可是，在全体人员的努力下，顺利完成业主交付的使命。在接待用户的投诉方面，我部人员坚持以首问责任制和二心六及时为原则，以客户为尊，及时地跟进和处理用户所反映的问题，得到了业主的一致好评。

3、加强入住装修管理，努力提高服务水平。

上半年入住的用户仅有深大电话1家。在深大电话入住前后，我部员工认真做好各项准备工作，不漏过用户入住时需做的每一个细节，并与入住用户的负责人及时地进行联系和沟通等。尽管人手紧张，时间紧迫，但在全体员工的齐心协作的努力下，终于确保了深大电话在2月份的顺利入住。用户入住时，并及时建立了较为完善的用户档案，为日后的物业管理工作奠定了良好的基础。

上半年办理装修手续并进场施工的装修单位共有22家(含需整改的遗留工程10家)。为加强装修管理，我部采取以专业及责任制的办法对装修工作进行了合理的分工，使装修工作落实到人，加大了装修巡查的力度，真正做到及时发现问题，使物业的合理使用和公共设施的使用均得到了较好的保障。

4、严格按照制定的维保计划，对大厦的各项设备、设施进行维护、保养，保证大厦的各系统设备设施的正常使用。并继续跟进大厦遗留问题及整改情况，及时把整改情况反馈给业主，力求完善大厦的设备系统，为大厦的安全提供保证。

5、实施并完善大厦照明节能工作。

在业主入住后，大厦照明节能工作已开始实施。通过对节能方案的不断调整，大厦照明节能工作取得了良好的效果。为明确大厦公共区域的用电情况做好用电监管工作，并定期对用电情况进行抄录及分析，充分掌握了真实的数据，为明确

公共区域的用电情况提供有效凭证，保护公司的利益。

6、严抓安全管理工作

大厦正式投入使用已一年多，安保部管理人员不断总结前期工作的经验，结合业主与中心的意见，适时调整好大厦的安全保卫方案。合理调配值班人员，保障了大厦办公人员安全和通信机房的正常运转。并针对人员性大的情况，认真开展谈心及培训工作，使全体队员能够深入细致的了解公司的发展远景及安全工作的重要性，对安全保卫工作有了新的认识，促进了大厦安全保卫工作的顺利开展。

7、定期开展社区文化活动，融洽业主/用户之间的关系。

在社区文化活动方面，我部严格按照年度计划的安排，并结合市局工会的实际情况，及时与其共同开展社区文化活动，从1月份到6月份，我们共组织社区文化活动3次，配合市局工会开展活动2次，制作宣传栏2期等。通过以上这些活动，使我们与用户之间的关系更加融洽与和谐。

二、提供规范的特约服务，提升服务水平。

1、商务接待工作忙，相互配合有保障。

上半年共完成市局内部会议接待1208次，接待会议人数为22080人，外部重要商务接待8次，接待人数为1607人。商务接待工作是大厦服务工作的一个亮点，虽然受会议接待人员少、会议接待任务多、突发情况多、会议配套系统质量问题等因素的影响，我们仍按照制定了相关工作流程，通过一系列的有效措施，克服一切困难，出色完成各项商务接待工作。

2、做好市局的坚强后盾，协助工会顺利完成员工俱乐部的启用。

员工俱乐部在业主入主后已开始筹建工作，但因故一直未正式启用。我部按照公司要求，认真制定和修订管理方案，建立健全管理制度，统计的配套设施，做好服务人员的培训作，并协助市局工会做好设施的验收工作，在我公司员工的努力下，员工俱乐部已顺利于近期启用。

3、认真做好停车场启用前的各项准备工作，确保了地下停车场的顺利启用。

为了做好下停车场的管理工作，针对停车场的实际情况，指定专人进行负责，及时配合有关单位完善了地下停车场配套设施的改造工作和验收工作。并配合品质管理部完善地下停车场的各类标识，保证停车场的正常运作。在办理车位的使用手续方面，我部人员严格按照公司的规定进行办理，目前，我部共办理公车月卡149个，办理私车月卡141个，办理免费月卡32个，再加上需给中国银行深圳分行预留12个车位，则总计办理月卡为334个。

4、餐厅管理工作步入正轨，清洁服务质量得到客户的良好评价，客户满意率为100%，在成本控制方面及时对每月物资的使用情况进行统计分析，针对出现的情况列出纠正措施，通过对出现问题采取加强技能培训、节约用料的措施，现已达到人员及物资的合理使用。

三、加强对维保单位的管理

1、确保电梯正常运行，大厦无消防重大事件出现。

1)根据大厦电梯维保合同及月维保计划，对大厦35台垂直电梯、20部扶梯进行定期维保，同时对20台扶梯进行调试运行，保证了电梯的正常使用，并根据维保工作的完成情况，对同大公司进行认真考评。

2)消防维保单位进入后，我们大厦消防维保合同、电信局有

关消防的文件、消防规范及消防法律法规，经过多次讨论，定下了消防设备的维保方案及维保周期，据此修改了《消防设备设施管理作业指导书》为《消防设备设施维护操作指导书》，并在工作中严格执行，完成了周检、月检、季检、半年检的内容及消防局检测表格。保障大厦消防管理工作的顺利开展。

2、加强清洁绿化、四害消杀监管工作，顺利完成评优及抗非典工作。

良好的工作环境应具备整洁的卫生同郁郁葱葱的植物，在清洁人员的努力及监督下，大厦的绿化摆放、四害消杀、清洁卫生工作取得了一定的成绩，并得到了考评专家的表扬。非典期间的消杀及空气消毒工作十分重要，在我部门员工的努力及协助下，出色完成非典期间的空气消毒工作。

四、在公司的带领下，完成iso9001认证及区、市优大厦的评选工作

1、规范工作流程，顺利通过 iso9001认证

为了使管理工作正规化、流程化，提高工作效率和保证工作质量，公司在业主入住后要求严格按照质量体系的要求规范管理，我们通过推广性的培训及对体系的不断完善，顺利在3月份通过了iso9001的认证，使公司的管理水平得到提升。

2、认真做好评优工作，取得区、市优大厦称号

(1)优秀大厦评选的准备工作在年初已进入状态，受大厦主体施工期长等原因影响，大厦的许多设备、设施需大量的重新油漆，设备房的标示牌需大量的制作，经统计仅完成机电类设备、设施制作、粘贴标示牌达3500个。

(2)鉴于评优工作要求高、时间紧，为了确保外墙清洗工作能

快速、优质地完成，我部会同品质管理部严格把关施工单位评选工作，并对施工过程进行严格的监督。使外墙清洗工作如期完成，质量达到评优要求。

(3)发现问题，及时整改，成为取得评优胜利的重要保障。在迎接评优的准备阶段，我部各专业人员协同品质、万科顾问定期进行巡查，对发现的问题及时整改，为评优工作打下良好的基础。

五、齐心协力，共抗非典。

1、严格执行空气消毒工作，预防非典型肺炎。

防非典工作成为上半年的重要内容之一，为了完成市局布置的任务，防止非典

在大厦内出现。我部根据上级指示安排，对大厦实行了严格的空气消毒工作。为了使大厦消毒工作能安全、有效地开展，我部制定科学、严谨的消毒方案，并实施严格的监督机制。在各部门的大力配合下，胜利完成非典期间的消毒工作。

作中也做了大量的安全工作。全体安全人员不顾个人安危，积极投身到防非工作中，尤其是大厦首层的安全员，他们在加强自我保护的同时，冒着生命危险，夜以继日奋战在大厦的抗非一线，为大家测体温，严把进出关，使大厦全体业主和公司员工顺利度过了具有历史性的这一灾难。取得了防非典工作的巨大成功。在维护大厦正常运作的同时，确保了大厦无感染非典病例。

六、加强培训，努力提高员工的业务素质和服务水平。

培训工作是提升员工业务素质及服务水平的主要方式，在公司领导的引导及支持

下，我们严格按照年度培训计划认真开展培训工作，使员工意识到培训工作的重要，及公司在培训方面为员工提供了一定的福利。培训工作主要体现在新入职员工培训、程序文件修改后的培训、各部门组织的各类培训、外委培训等工作。在各类培训工作中，培训工作开展顺利，培训人员取得一定的收益。目前，客户服务组工作人员的持证上岗率达到了。通过形式多样的培训，我部员工进一步提高了服务意识，较全面地掌握了专业操作的技巧、技能，有效地提高了工作效率和工作质量。

七、及时参与公司组织的各类活动，努力提高员工的参与性和服务意识。

按照公司的有关要求和工作安排，我部安排相关人员及时参与公司组织的各类活

动10多次。通过参与这些活动，员工受益非浅，特别是在活动的参与意识方面、业务知识方面、服务意识方面和服务创新方面等均得到了很大程度的提高，为今后的物业管理工作奠定了良好的基础。

总结上半年的工作情况，客户服务中心在上级领导的关怀带领下，虽然取得了一些成绩，但对高标准、高要求的目标还远远不够，在20xx年下半年里我们将继续加强内部管理，规范日常工作，认真完成各项质量目标，协助公司通过大厦的评优、创建工作。努力提高我们的服务水平，创造有特色的服务！