

最新商场清明节活动 商场清明节促销活动方案(模板5篇)

做任何工作都应改有个计划，以明确目的，避免盲目性，使工作循序渐进，有条不紊。计划为我们提供了一个清晰的方向，帮助我们更好地组织和管理时间、资源和任务。下面是小编带来的优秀计划范文，希望大家能够喜欢!

物业客服工作总结及工作计划篇一

去年是飞跃发展的一年，上台阶，上档次的一年，丰收的一年，物业工作总结。在这一年里□xxxx物业管理处在公司的领导下，在开发商各级领导的支持下，始终贯彻业主至上的原则精神，根据xxxx的实际情况，在搞好服务的同时理顺完善管理工作，初步达到“工程程序化、操作规范化、运用使用化、管理科学化”的管理要求。使小区前期物业管理工作逐步走上规范化的轨道，物业管理工作取得了一定成绩，受到小区业主的好评，现将去年工作总结如下：

(一) 房屋管理

房屋管理是物业管理的重要内容之一。为了搞好此项工作，我们建立了完善的房屋管理档案，制定了房屋管理制度，编制了详细的管理计划，并责任到人定期检查。住户房屋装修无破坏，外观统一，无危害房屋结构的行为，空房完好率为95%。

(二) 公共设施、设备的管理

为了保证小区广大住户的正常生活，在公共设施、设备的管理方面，我们制定了完备的维护、保养计划和应急方案，做到日常检查有登记、小型维护有记录。维修电话24小时有人接听，全年完成小型检修工作17次，应急维修工作3次，达到

养护设施、设备到位，维修及时，正常运行的管理要求。

（三）绿化管理

为了给业主创造一个优美的生活环境，我们严格落实了绿化管理措施，积极配合监督绿化公司，施工及养护工作，针对绿化公司在施工养护过程中出现的问题，及时发出了整改通知与合理化的建议，督促其整改，并在绿化警示牌没有到位的情况下，制作简易警示牌、围栏，加强绿化防护管理工作，使绿地基本无破坏，践踏及公用现象，绿化完好率为98%。

（四）环境卫生的管理

环境卫生方面，我们针对小区环境逐步完善的情况，大家齐动手定期、不定期组织进行大扫除，制定了严格的保洁程序与考核办法，并对装修垃圾实行袋装化定点堆放，集中清运管理，并加强小区卫生检查工作，保证了小区的卫生清洁美观。

（五）小区安全防范工作

小区治安防范及消防工作是物业管理中的重中之重。为给业主提供一个安全舒适的居住环境，我们狠抓了小区治安消防工作，对保安人员定期进行岗位培训，智能设备操作培训、考核，制定了严格的岗位考核标准，并坚持每日早操、早会，提高员工的身体素质与日常工作管理，严格执行了工作程序、巡岗查岗、巡更制度。要求保安人员认真巡查，文明执勤，礼貌训导，遇到坏人坏事大胆管理，使去年安全防范工作情况良好。

（一）业主入住前期物业管理工作的。

（1）熟悉小区各项设施、设备的施工情况；

进驻xxxx后，我们为尽快熟悉小区施工情况，设备安装情况，我处工作人员不怕苦、不怕累，顶着烈日跑工地，爬高楼，掌握了大量的一手资料，为后期工作打下了坚实的基础，并受到了开发商的称赞与好评。

(2) 根据小区实际情况，完成工作预案，提出合理的建议；

在熟悉小区各项情况后，我们针对小区的实际情况，完成了小区各项管理工作预案，如：车辆管理方案，治安管理方案，装修管理方案等，共计9项，并提出合理化建议11项，开发商采纳3项，即报奶箱设置在门厅内，安设绿化喷淋系统，部分雨水管接入地下管网等合理的建议。

(3) 搞好保安员前期的培训工作；

保安工作是物业管理中的窗口，为了保证小区保安前期服务质量，我处安排保安员提前培训一个月，制定了详细的培训方案与计划及考核办法，加强保安员的自身素质与业务技能，保证业主入住后有一个良好精神面貌和业务素质的保安队为业主服务，保安队的工作受到一致好评。

(4) 配合开发商的售楼工作；

为了配合开发商的销售工作，我处在前期人员不足的情况下，安排专人在销售部配合售楼工作，耐心解答客户关于物业管理方面的疑问，制作了二块xxxx宣传牌，宣传本公司物业管理服务工作，并达到一定效果。我们除派专人配合销售部，全体员工还放弃节日休息，配合销售部“十一”售楼黄金周的销售工作。我们的工作受到销售部的肯定和称赞。

(5) 搞好业主入住前期准备工作，顺利完成交房工作；

为迎接业主入住，顺利完成交楼工作，在公司的指导和帮助下，我们做了大量的前期准备工作，整理准备了大量的入住

资料和必要的文件。如入住通知书、前期物业管理协议等共计12项。根据方便业主、服务至上的原则，我处针对小区的实际情况，合理制定了办理入住手续的流程，和岗位，设置了业主入住须知，入住手续办理流程图，装修须知，装修手续办理流程图，使业主在办理各项手续中能一目了然。使交房工作顺利进行，目前办理入住业主139户，办理装修手续户。

（二）加强管理服务工作，提高服务质量；

（1） 树立小区家园化，人性化管理服务理念。

进驻xxxx后，我们坚持实施家园化，人性化的管理，“以人为本”的服务精神；业主的需要就是我们的工作中心，为开展服务，让业主进入小区感到有一种温馨的感觉，我们开展特殊关照户的服务，对小区有生活困难的业主，在生活上给予关心与照顾，服务上给予优质服务，如1—1—501业主老公是海员，因工作长期不在家，家中只有业主和小孩，针对这种情况，我们对此户进行特殊关照户服务，给其解决一些生活上的困难，受到业主称赞。除此之外，我们还开展免费代办服务，如代办电话、宽带、电费储蓄，使业主有一种“有困难，找物业”的感受，服务工作受到业主良好的赞誉。

（2） 搞好维修服务工作

维修服务工作是物业管理的一个重要环节，为此我们狠抓维修工作的及时率和完成率。

为了搞好房屋及相关设施的维修工作，我们紧密地与开发商、施工队、生产厂家联手，确定了维修程序和办法，圆满完成年前无遗留维修工作的目标。今年共计接到维修投诉157起，完成152起，及时完成131起，完成率为96.8%，及时率为83.4%。在公共设施、设备方面，我们及时定期对各种设施进行保养、检查，发现问题及时维修，及时处理，如12月30日，小区蓄水池浮球阀失灵，管理人员巡查发现后，为让业

主正常用水，我们首先是积极的进行抢修，再通知厂家到场调查原因，保证业主正常用水工作不受影响。

物业客服工作总结及工作计划篇二

又是一年寒冬，风依旧是去年的风，人却比去年成熟了许多，转眼的瞬间，一年的日子就似那天上的浮云，不经意已经被风吹的'毫无踪影。来xx物业西安分公司已经一年了。回头看看身边的人走的没有几个了，可我依旧要继续坚持，坚持一个自我选择的原则，做就做好。

记得刚来的时候，我们都傻傻的，那点训练我们都不能坚持，整天的喊腿痛，最后看看那几个女生，不能坚持也要坚持，只有这样才能证明自己的实力。

在803宿舍的日子里，我们一起吃饭一起睡觉，温暖的日子，一群温暖的人，然后快乐的上班，时间也是那么的快。整理下自己的思绪，其实那时候可以做的更好。

记忆最深的是集训的日子，那时候累的不知道脚是不是自己的，但依然要继续奔跑。没有水喝，就是水龙头上的水。晚上的时候聊天都想着能顺利的通过集训，不想在这样的场合掉链子，因为我是恒大城的兵。

离开恒大城的时候，不知道别人是怎样的感受，但我又点难受，面对的是新的环境，还有吃住是否有好的保障。不管怎么样想，我还是来了xx□刚来的时候只是一片荒凉的土地，等待开发，面对这样的环境，最怕的是度日如年的感觉。

这里一点也不热闹，冷冷清清的，对面的大白菜陪我度过了近半个念头，我最深的感悟是：今天时间让你寂寞了，明天它会加倍的把热闹还给你，这个日子就是开盘的日子，那时候就是展现我们工作成绩的时候。

一年过去了，心也有所成长。也许不久的将来我也能做中队长。毕竟天天在一起衣食住行，毕竟经常培训经常训练，我开始喜欢这样的生活，开始适应真样的环境。

明天的路还很长，我像静静的等，等待一个让我跳跃的平台，从此我将努力的工作，积极的学习，等待入住的那一天，把自己的汗水洒向这片陪伴我很久久的土地。

加油！来年会更好！

物业客服工作总结及工作计划篇三

xxx管理处在20xx年工作中，在成本控制上下了很大的功夫，使管理处工作首次突破零的利润，创造出一份来之不易的经济利润。20xx年工作全面展开之后，管理处为了寻求更大的利润增长点，召集全体员工在公司目标和经营思路的框架下进行分析，集思广益，根据xx小区实际情况，制订出适合自身发展的经营项目。

xx管理处全体成员在上半年工作中积极展开了各项有偿经营服务活动。如“家政清洁服务；小孩接送；房屋中介等各项有偿服务。全体员工利用休息时间加班、加点来展开各项有偿服务项目，家园全体员工共x人，在保证小区正常生活秩序的前提下开展各项经营活动，管理处全体员工不计得失，利用休息时间来展开各项有偿服务。

做家政清洁，保洁做不过来，保安人员去协助。甚至上夜班人员也要抽出半天时间主动协助，在20xx年元月份是家政清洁的高峰期，为了使管理处充分利用这宝贵的时间创造出利润，在保证小区正常工作的前提下，一天接x家家政清洁服务，就这样管理处全体成员在分分秒秒创造着利润。

一份耕耘一份收获，截止xx月末，xx管理处就有偿服务这一项

已产生xx元的利润，给公司创造出一定的经济价值。

xx是集团公司开展较早的一个项目。小区面积不大，入住率虽高，但住户资源不是很丰富，物业公司通过几年和业主的磨合，已经形成较为成熟的管理运作模式。业主对物业公司也给予了认可，但由于小区面积不大，收费低下，造成物业管理经费不足，无法保证物业管理的正常运作。根据这一状况，管理处**在20xx年度工作中调整工作思路**，在保证小区各项工作稳定的状态下，利用现有资源，赢得新的利润增长点，通过新增点来弥补由于管理面积小而产生的亏损；另一方面xx一直以一种较为平稳的管理方式在运行。在相对的物业管理活动中突出业主至上的服务模式，只要求品牌不看中利润。

20xx年公司整体思路做了调整，作为xx管理处，即要保持物业管理各项工作平稳，又要创造相应的利润。针对这种情况管理处立足现有的管理服务模式进行创新，以服务带动管理费用的上调，使业主感受到物业提供的超值服务，便于管理处对费用适时进行调整。

管理处在**20xx年上半年工作即将结束时**，对xx物业管理服务费用进行了上调，在原来的基础上涨浮达到每平方米xx元。在这种情况下，就要求我们以更加优质的服务来赢得业主对涨费的认可，管理处在进行了艰难解释和沟通工作后，终于在x月份将物业管理服务费涨到国家标准范围内的最高标准，使管理处产生一项新的经济增长点。

1、加强各项费用的收缴工作。

鉴于物业管理是一个高投资、高成本、低回报的服务行业。要确保管理处工作持续正常进行，必须做好物业管理各项费用控制，并保证按时足额收缴。截止xx月末管理处收费率达到xx%以上。

2、厉行节约、降低成本。

今年管理处全体员工，继承发扬20xx年的优良传统，时刻树立成本意识和节约意识。严格控制各项管理费用的支出，使各项费用支出降低到最低限度。截止xx月末费用支出比同期支出节约xx元。

物业客服工作总结及工作计划篇四

2月26日下午，宜居物业公司在科技局十二楼会议室召开20xx年度工作总结暨员工表彰大会。会议由建投地产公司总工程师、物业公司分管领导张国玉主持，建安集团副总经理、建投地产董事长李涛出席会议并发表重要讲话，物业公司全体员工参加了会议。

各部门首先汇报了20xx年工作开展情况及20xx年工作计划，副总经理孙玉侠随后汇报了公司年度总结报告，明确20xx年重点工作打算。总经理助理刘锋宣读了《关于表彰20xx年优秀团队、优秀员工的决定》，并为获奖团队和个人举行颁奖仪式。

会上，李总充分肯定了物业公司20xx年的工作成绩，并对物业公司今后的发展充满信心。随后李总发表重要讲话，讲话分为三个部分。

李总指出：建安集团是亳州市两大支柱集团之一，随着产业化发展，建安集团税收的贡献率越来越大。20xx年建安集团为亳州市城市建设和产业发展融资328亿元，为城市建设作出了重要贡献。对建安集团发展取得的成绩，我们每位员工都应感到自豪。

李总首先指出，物业服务深入千家万户，发展前景辉煌。其次，李总指出，房地产行业以及房地产企业的发展离不开物

业的支持，最后，李总强调宜居物业目前的发展定位是不以盈利为主，努力提高服务质量，树立公司品牌形象，为建投房地产开发公司的品牌树立奠定坚实基础。

一是，夯实物业服务基础工作，努力提升服务质量。其中，尤其要加强员工的培训工作，提高员工服务技能与服务意识。建立投诉机制，及时高效处理业主难题。加强环境卫生管理，为业主营造出和谐文明的生活环境。

二是，物业公司需在抓住、做好集团业务的同时，尽可能走出去，积极发展银行、办公楼以及市政道路项目，紧紧抓住机遇，努力创造业绩。

三是，积极开展社区活动，通过一系列活动的举办，实现与业主的良性互动，拉近与业主的距离，在物业和业主之间营造友好和谐的关系。

四是，物业公司需借鉴先进经验，开展增值服务，不断满足业主日益增涨的生活服务需求。

物业客服工作总结及工作计划篇五

20xx年xx月份，我带着朴实与好奇的心情来到了骏高物业，开始了一段新环境的里程，工作内容包裹着熟悉的和未知的，鞭策着我需要付出更多的努力去学习和挑战。半年的时间一瞬间就过去了，在部门领导的培养与同事们的帮助下我很快熟悉和胜任了物业管理员的岗位职责。年中了，每个人都应该梳理过去、筹划未来，此刻就将20_年上半年来的工作总结如下：

物业工作主要有日常报修、投诉处理、收费、基础设施、设备维护、环境卫生、蚊虫、老鼠的消杀；有学习培训、上级部门检查等。

催缴管理费及小区公共设施设备问题项目的整改是管理处xx年度上半年的主要工作，经过与物业公司各个部门的同事通力合作下大部分工作已经顺利完成。

办公室工作对我来说是一个全新的领域，工作千头万绪，有书文处理、档案管理、文件批转等。面对繁杂琐碎的大量事务性工作，需自我强化工作意识、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。

本着“为自己工作”的职业态度，敬业爱岗、创造性地开展工作，取得一定效果，但也存在一些问题和不足；主要表现在第一，物业管理员工作对我而言是一个新岗位；许多工作都要边干边摸索，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；第三，向领导提供有效的决策数据方面有待进一步提高；第四，和部门领导及公司员工间的沟通有待加强。

第一，加强学习，拓宽知识面。努力学习房地产业知识和相关物业法律法规的知识。

第二，本着实事求是的原则、注重公司各部门间的协调与沟通；有效形成团结一致、群策群力的氛围。

第三，向领导提供有效数据。

“不积蛙步，无以至千里；不积小流，无以成江海。”我会一如既往，载着百倍的信心和努力驶向新的一年。

物业客服工作总结及工作计划篇六

××的脚步快要远去，新年的钟声即将敲响，我回首过去。总结经验，吸取教训。我展望未来，虚心面对不足。今后用心努

力工作,为创造新的更加完美的工作局面而努力奋斗!我是从以下几个方面总结归纳的:

过去的一年是我不断学习丰富物业管理知识的一年,是努力积累经验的一年。在这一年里我努力适应新的工作环境和工作岗位,自觉加强学习,虚心求教释惑,不断理清思路,总结工作方法,现已基本胜任本职。一方注重以工作任务为牵引,依托工作岗位不断学习提高业务素质,通过观察,摸索,查阅资料和实践锻炼,较快的进入工作状态。另一方面问网络,问领导,不断丰富物业管理知识,掌握管理技巧。在公司领导高队和邬主任的指导下,从不会到会。从不熟悉到熟悉,我逐渐摸清了工作方法。找到工作切入点。能较好的把握工作难点和重点。

本人一向本着“负责到底”的工作态度,能积极的迅速完满的完成各项工作任务,特别是在外国语学校管理处时。每次活动举行的前期准备布置和后期现场收尾工作,即帮忙搬桌椅等等道具。完后物归原处。甚至现场清洁打扫。只要有任务都能乐意接受积极带领这队员很好完成。

在今年的移植载树挖坑。连续几天的劳动。期末移动教室外的书柜等等。我都能工作在队伍的最前面。起到模范带头作用。事后还能够关心队员是否辛苦。甚至慰劳慰劳。从很多活动中我也感到了和大家一起工作一起劳动的乐趣。也体会到了无比的快乐。

我是今年调到外语学校管理处上班的。当初的我环境不熟。也没什么管理经验,但我深知我只要工作有主人心,有责任心,有细心,对同事有关心。那么我的工作就不会有多大困难。一年来我是从以下几方面来抓好队伍管理的。

1. 每换一班开一次班会。每月组织队员聚一次。

班会的召开使工作更加具体。更加细化。而且能不断提高队

伍的业务素质。

每月组织一次活动或聚一次,不断能丰富队伍生活而且通过接触和沟通能拿近彼此距离。

2. 正确引导队员发掘队员发光点,努力提高队伍工作积极性和服务热情。

每个队员都有缺点,当然要用适当的方法和机会指出缺点所致的结果,在工作中要以鼓励为主。多赞扬有点,使每个队员感到在集体里有自信。有快乐。

3. 关心队员。让队伍有足够的凝聚力。

1. 只有摆正自己的位置。下功夫熟悉基本业务,才能尽快适应工作坏境和工作岗位.

2. 只有主动融入集体,处理好各方面的关系,才能在工作坏境中保持良好的工作状态。

3. 只有坚持原则 ,认真管理,才能履行领班职责。

4. 只有树立良好的服务意识,加强协调沟通,才能把分内工作做好。

5. 只有以身作则。起到模范带头作用。才能带好队员做好各项工作。

1. 有队员情绪容易波动。队员沟通还要下大功夫。尽做大努力维护队伍稳定。

2. 调入小区后。虽然队伍基本情况已熟悉。但工作还不够细化。

3. 队伍的服务意识不够强。应该进一步更严格的要求队员做

到：骂不还口。打不还手。

1. 不断学习业务知识, 丰富管理经验。提高自身素质, 创新工作方法, 提高工作效益。
2. 进一步加强与队员沟通, 尽最大努力维护队伍稳定。
3. 积极配合上级工作。认真执行各项规定, 保持以高部长为中心。上下一条心。争做领导的得力助手。
4. 想法设法提高队伍的服务意识, 想法设法让队员把操作知识掌握好。

在过去的一年里。我整体管理能力有所提高, 工作细节方面还有许多问题, 但我有信心。在领导和同事的帮助和指导下, 在今后的工作中不断改进, 不断创新, 不断总结经验和教训, 不断进取。做一名真正的物业服务宣传者, 塑造着和执行者!

物业客服工作总结及工作计划篇七

20xx年已匆匆过去, 这一年中在物业管理工作过程也暴露出很多问题, 值得我们去进一步反思、改进。

- 1、在管理制度体系的建立方面, 有不少的想法和建议, 并凭此建立了规章制度, 但通过实际操作还是有缺陷, 主要体现在服装和劳动纪律及相关奖罚制度方面, 例如在离司退服装时, 因服装折旧费用的鉴定而产生矛盾, 在员工劳动纪律的检查和奖罚处理时, 往往是处罚牵扯面太广, 奖励条件高等等, 这些都不利于操作。
- 2、三科室的日常工作不尽人意, “到岗不到位、到位不出力”这是员工普遍存在的现象。主要是管理、监督力度不足, 针对某项工作, 吩咐下去之后没有跟踪, 只知道已经安排了, 没有进一步的去做, 这项工作进行的怎么样? 有没有达到要

求？有没有遗漏等等这些问题没有去考虑，或者说甚至没有去过问。最终导致工作达不到预期效果。三科室在日常工作中没有完整的作业指导书可以参照来进行操作，科长也只是按照指示或者根据实际情况来安排工作，至于工作完成的情况也只是凭感觉来判断，造成员工好比是“算盘上的珠子——不拨不动”的现象，缺乏主动性、积极性。

3、物业管理人员和员工的执行力存在问题。工作安排不能如期完成，甚至不了了之，没有结果。这种情况的产生主要还是在于管理人员，在实际操作中没有清晰明确的思路和行之有效的方法，总是认为工作任务已经吩咐下去了，只要完成不出大的差错就行，一味的避免错误发生，没有与下属进行沟通，进行有效的指导，造成工作效率低下。其次在于普通员工，在没有完全搞清楚的情况下就执行，并且是机械性操作，例行公事，敷衍了事。以上情况最终会导致领导的指令就无法安全实施，形成工作任务不能圆满完成。

4、三科室的工作协调力度方面，还有待加强，无论在日常还是在展会期间，都存在各科室各扫门前雪的现象，相互推托，不利于物业整体服务质量的提升。

5、物业人员流动性还是较大，实际招聘效果不佳。招聘工作中，对人员的素质把握上有待提高，在员工的培训上未能投入更大的精力，导致培训工作没能系统地组织展开，培训效果有所下降。安保科尤为特出，监控岗培训之后不会操作消防监控设备，商务岗不懂登记、电话询问等。

6、目前在开展的仓库物品管理、日巡检、节能工作，只处在表面，有例行公事的倾向。

7、个人心态上存在着一定的问题，自己对自己的定位不正确，抱怨太多，行动太少，遇到困难就往上推，根本就没有自己的建议和想法。

下面谈以下20xx年的工作思路：

1、完善制度管理体系

- (1) 修改《规章制度》。
- (2) 制定科室《作业指导书》。
- (3) 重新尝试绩效考核。

2、进行职责分工

按职责分工原则，每项工作的处理必须有明确的职责分工。明确各自的职责范围和处理工作的权限。

3、继续开展培训工作

计划本年度开展多次培训，主要以《管理规章制度》《岗位操作》《作业指导书》为主题开展培训。进一步优化人员，强化培训学习效果，为公司配置一支稳定，有团队精神的物业人员队伍。

4、有效进行巡检节能工作

把巡检工作做到细处、实处，细致入微查隐患，对巡检中发现的问题及时进行整改，避免安全事件的发生，努力提高员工节能降耗的意识，建立与公司相适应的能耗、物品统计台账，从个方面想办法，采取措施，杜绝浪费现象。

5、实施档案管理

对资料和文档进行系统化分类管理及文件和表单的登记存档工作。

以上是20xx年物业管理工作中存在的问题和20xx年工作思路的

陈述，相信秉着循序渐进、持续提升的原则，我和全体物业人员通过努力，会以新的形象展示给大家。

物业客服工作总结及工作计划篇八

本人在xx栋办公楼从事物业工作，也已经差不多有一年了，在这一年里，遇到了很多事情，这使得我的这份物业管理工作充满了新鲜感和挑战。下面我就来大概整理和总结一下这一年本人的个人工作吧！

今年是本人来到xx栋办公楼从事物业工作的第一年，也是遭遇新型冠状病毒肺炎疫情的一年，因为这场疫情的影响，本人从年初开始便积极响应上头的号召，对办公楼所有工作人员的进出进行严格的把控，保证我们这栋楼不被感染、不产生不可挽救的后果。说实话，这项工作看起来容易，实际操作起来还是有些难度的。本栋办公楼内现有在办公的工作人员，差不多有六千人，再加上一些不可避免的客户来访，每天差不多有一万来人在这栋楼进进出出，除了社区发放的准入证，更多的还是需要我们物业的人进行严格把控的，算是今年给我的第一大挑战吧！还好本人完成得还不错，没有出现任何不好的情况。

在今年的工作中，第二项值得一提的是对保洁的安排和管理工作。今年是特殊的一年，这也就更加要求环境卫生万无一失了。本人对保洁工作做了三班倒的安排，增添了办公楼的保洁工作人员，并对她们的健康进行了专门的每日一查工作，保证她们在维系我们办公楼的卫生工作的同时，不被意外感染上病菌。这项工作到目前为止，仍然做得不错，得到了办公楼办公人员的肯定，也得到了来访者们的肯定。

在这一年的工作中，最最无奈的一项工作可以说是对xx这栋楼的电梯的维修工作了□xx这栋楼是一栋年代久远的老楼，自然楼里的许多设备也都倾向于老化了，尤其是本栋的六座电

梯，其中有一座基本上每个星期都要出现一些小毛病，有时候还会发生下坠的情况，这足足把楼里的办公人员给吓得够呛。在今年的工作中，本人基本上每周都要找来电梯的售后部门，对其进行维修，以保证电梯还能正常的运转下去。不过总得来说，本栋办公楼的设备可能需要考虑更换了，这样维修只能短短维持一下而已，未来如果还不更换的话，还是有可能出现不必要的事事故的。

物业客服工作总结及工作计划篇九

××的脚步快要远去，新年的钟声即将敲响，我回首过去。总结经验，吸取教训。我展望未来，虚心面对不足。今后用心努力工作，为创造新的更加完美的局面而努力奋斗！我是从以下几个方面总结归纳的：

过去的一年是我不断学习丰富物业管理知识的一年，是努力积累经验的一年。在这一年里我努力适应新的工作环境和工作岗位，自觉加强学习，虚心求教释惑，不断理清思路，总结工作方法，现已基本胜任本职。一方注重以工作任务为牵引，依托工作岗位不断学习提高业务素质，通过观察，摸索，查阅资料和实践锻炼，较快的进入工作状态。另一方面问网络，问领导，不断丰富物业管理知识，掌握管理技巧。在公司领导高队和邬主任的指导下，从不会到会。从不熟悉到熟悉，我逐渐摸清了工作方法。找到工作切入点。能较好的把握工作难点和重点。

本人一向本着“负责到底”的工作态度，能积极的迅速完满的完成各项工作任务，特别是在外国语学校管理处时。每次活动举行的前期准备布置和后期现场收尾工作，即帮忙搬桌椅等等道具。完后物归原处。甚至现场清洁打扫。只要有任务都能乐意接受积极带领这队员很好完成。

在今年的移植载树挖坑。连续几天的劳动。期末移动教室外的书柜等等。我都能工作在队伍的最前面。起到模范带头作用

用。事后还能够关心队员是否辛苦。甚至慰劳慰劳。从很多活动中我也感到了和大家一起工作一起劳动的乐趣。也体会到了无比的快乐。

我是今年调到外语学校管理处上班的。当初的我环境不熟。也没什么管理经验,但我深知我只要工作有主人心,有责任心,有细心,对同事有关心。那么我的工作就不会有多大困难。一年来我是从以下几方面来抓好队伍管理的。

1. 每换一班开一次班会。每月组织队员聚一次。

班会的召开使工作更加具体。更加细化。而且能不断提高队伍的业务素质。

每月组织一次活动或聚一次,不断能丰富队伍生活而且通过接触和沟通能拿近彼此距离。

2. 正确引导队员发掘队员发光点,努力提高队伍工作积极性和服务热情。

每个队员都有缺点,当然要用适当的方法和机会指出缺点所致的结果,在工作中要以鼓励为主。多赞扬有点,使每个队员感到在集体里有自信。有快乐。

3. 关心队员。让队伍有足够的凝聚力。

1. 只有摆正自己的位置。下功夫熟悉基本业务,才能尽快适应工作坏境和工作岗位.

2. 只有主动融入集体,处理好各方面的关系,才能在工作坏境中保持良好的工作状态。

3. 只有坚持原则 ,认真管理,才能履行领班职责。

4. 只有树立良好的服务意识,加强协调沟通,才能把分内工作

做好。

5. 只有以身作则。起到模范带头作用。才能带好队员做好各项工作。

1. 有队员情绪容易波动。队员沟通还要下大功夫。尽最大努力维护队伍稳定。

2. 调入小区后。虽然队伍基本情况已熟悉。但工作还不够细化。

3. 队伍的服务意识不够强。应该进一步更严格的要求队员做到：骂不还口。打不还手。

1. 不断学习业务知识, 丰富管理经验。提高自身素质, 创新工作方法, 提高工作效益。

2. 进一步加强与队员沟通, 尽最大努力维护队伍稳定。

3. 积极配合上级工作。认真执行各项规定, 保持以高部长为中心。上下一条心。争做领导的得力助手。

4. 想法设法提高队伍的服务意识, 想法设法让队员把操作知识掌握好。

在过去的一年里。我整体管理能力有所提高, 工作细节方面还有许多问题, 但我有信心。在领导和同事的帮助和指导下, 在今后的工作中不断改进, 不断创新, 不断总结经验和教训, 不断进取。做一名真正的' 物业服务宣传者, 塑造着和执行者!